



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, EN EL
AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Elmer Arturo Marcelo Casanova

Asesor:

Mg. Econ. Álvaro Larry Luis Felipe Mendoza Castillo

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi madre, que desde el cielo guía mis pasos y me lleva por el camino del bien, a mi padre, por sus conocimientos, afecto y apoyo incondicional brindado en todo mi proceso de aprendizaje universitario.

Muchas gracias.

AGRADECIMIENTO

A Dios, siempre, por sobre todas las cosas.

A los trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, que colaboraron
para la obtención de la información requerida.

Al Mg. Econ. Álvaro Larry Luis Felipe Mendoza Castillo, por su asesoría, conocimiento y
tiempo brindado para la revisión de la presente tesis.

A los profesores de la universidad quienes brindaron sus conocimientos, experiencias y
enseñanzas, las cuales fueron muy enriquecedoras para mi desarrollo profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS	45
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	77
REFERENCIAS	84
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo.	45
Tabla 2: Dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	47
Tabla 3: Dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	49
Tabla 4: Variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	52
Tabla 5: Dimensión metas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018	54
Tabla 6: Dimensión remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	56
Tabla 7: Dimensión condiciones mínimas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	58
Tabla 8: Dimensión equipo humano de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.	60
Tabla 9: Variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	62
Tabla 10: Estadísticos de correlación para la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal y la satisfacción laboral.	64
Tabla 11: Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	66

Tabla 12: Estadísticos de correlación para la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	67
Tabla 13: Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral. .	69
Tabla 14: Estadísticos de correlación para la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	70
Tabla 15: Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.....	72
Tabla 16: Estadísticos de correlación para la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	73
Tabla 17: Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.....	46
Figura 2: Dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	48
Figura 3: Dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	51
Figura 4: Variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	53
Figura 5. Dimensión metas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	55
Figura 6: Dimensión remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.....	57
Figura 7: Dimensión condiciones mínimas de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	59
Figura 8: Dimensión equipo humano de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	61
Figura 9: Variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.	63
Figura 10: Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	65
Figura 11: Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral. .	68

Figura 12: Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	71
Figura 13: Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.	74

RESUMEN

Esta investigación estudia la relación entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El problema planteado fue ¿Cuál es la relación entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018?

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre las variables en estudio y tres objetivos específicos que se inclinan a identificar la rotación del personal, describir la satisfacción laboral y medir estadísticamente la correlación entre ambas variables de estudio.

El diseño de investigación utilizado fue No experimental: Transversal – Correlacional.

La muestra y unidad de análisis fueron 61 trabajadores CAS. Para la recolección de información y análisis de datos, el instrumento aplicado fue el cuestionario y la técnica que se utilizó fue la encuesta. Su procesamiento, tabulación y análisis de datos se realizó mediante el software Microsoft Excel. El resultado comprobó que los objetivos de investigación se cumplen satisfactoriamente; y se acepta la hipótesis del investigador, en el sentido de que existe evidencia estadística de la relación directa entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: Rotación de personal, satisfacción laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Se ha venido promoviendo por parte del estado peruano, a partir de la década de los noventa, procesos de reformas que conlleven a una modernización y actualización integral de la administración estatal, fijando cambios estructurales y procesos eficaces de gestión. Alfaro y Saavedra (2008). Diversos autores sostienen que la modernización de la gestión pública se fundamenta a partir de efectuar cambios en la cultura y desarrollo organizacional de las instituciones y todo parte de la premisa que la eficiencia y productividad están íntimamente relacionadas con ciertos aspectos o criterios mínimos solicitados, tales como nivel de experiencia laboral, grado o nivel académico requerido, ética profesional que todo trabajador y/o funcionario público debe poseer para desarrollar sus funciones de manera óptima. Echevarría, Ramió y Villoria (2001).

Actualmente en el sector público peruano existe una gran diversidad de regímenes laborales, cada uno con diferentes principios y criterios tipificados taxativamente, en concordancia a la regulación con su propia normativa legal. Asimismo, coexisten más de 200 escalas remunerativas con variedad en las formas de pago, delimitándose criterios de productividad y desempeño. Del Castillo y Vargas (2009).

A los empleados del sector público peruano se les clasifica en tres tipos de cargos: funcionario público (el alcalde y gerente municipal), personal de dirección y de confianza del funcionario público (procurador público, secretario general, gerentes, subgerentes y jefes de oficina) y servidores públicos (trabajadores públicos en general). Es necesario mencionar que los regidores municipales son elegidos por votación popular y perciben dietas por cada sesión de consejo llevada a cabo, mientras

que los demás funcionarios públicos se les asigna una remuneración mensual por la prestación de servicios a la institución.

Solano-Silva, (2011) citado por Gabel-Shemueli, Yamada y Dolan (2013) señala que diversos autores manifiestan que, al existir una amplia variedad de regímenes laborales con diferentes escalas remunerativas en el sector público peruano, estos factores podrían influir positiva o negativamente en el nivel de productividad y comportamiento de los trabajadores públicos. Se recomienda analizar periódicamente el clima laboral dentro de las instituciones, poner énfasis en aspectos relacionados con la cultura y desarrollo organizacional, así como en la gestión de personas, donde se debe identificar si los trabajadores se encuentran alineados con los objetivos y metas institucionales propuestos y en base a ello medir cuál es su nivel de productividad individual cada cierto período de tiempo.

Cuando las autoridades de las instituciones públicas atienden de manera oportuna y eficiente los problemas que aquejan a la ciudadanía, se fortalecen las capacidades de la administración pública, asimismo permiten la generación de valor público en la comunidad en un corto plazo. Trefogli (2013, p. 26).

Las organizaciones y las personas guardan una relación directa y recíproca, ya que estas necesitan del recurso humano para poder alcanzar sus objetivos y metas institucionales acordes con su misión y visión propuesta y las personas ven a las organizaciones como un medio idóneo para lograr sus objetivos individuales y buscar el desarrollo profesional. Las personas en las organizaciones ofrecen sus esfuerzos y contribuyen con ella, aportando conocimientos, habilidades y destrezas, para que ésta logre alcanzar sus metas. Por consiguiente, es necesario que se encuentren dispuestos y motivados a hacerlo, asimismo las organizaciones deben estimular a sus miembros

ofreciéndoles una remuneración acorde con las actividades que realizan, beneficios sociales, oportunidades de ascenso laboral y reconocimientos por la labor desempeñada, entre otros, lo cual va a permitir que éstos se sientan satisfechos y motivados a realizar sus actividades de la mejor forma, esto sumado a los conocimientos y habilidades adquiridos que podrían llevar a cabo un desempeño eficiente para el beneficio de la misma organización y de la comunidad en general, ya que uno de los problemas básicos de las entidades públicas en general es la demora en la gestión de trámites administrativos, lo cual tiene un procedimiento que puede llegar a ser muy lento y engorroso, por la burocracia existente y eso muchas veces genera malestar e incomodidad en el ciudadano.

Uno de los grandes retos en toda organización es identificar el nivel de productividad deseado, tomando como referencia la fuerza laboral. Las personas que expresan niveles superiores de satisfacción laboral son más productivas, por lo que en los centros de trabajo existe una búsqueda constante de descubrir cuales son los factores principales que pueden llegar a afectar la productividad empresarial y la de sus miembros. Esto conlleva a señalar en un planteamiento que las personas con mayores índices de satisfacción laboral serán más eficientes y productivas que las que cuenten con bajos niveles.

La finalidad de la presente investigación es analizar y determinar la relación entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018, examinar de qué manera influye dentro de la institución, teniendo en cuenta que los empleados son el activo más importante y son parte fundamental para el crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de ésta. El análisis de las variables va a permitir identificar y describir cual es el nivel de rotación y

satisfacción laboral respectivamente y medir estadísticamente su relación. Por otra parte, se encontraron investigaciones previas (antecedentes) relacionados con el tema de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional y local.

Cejudo (2016) en su investigación *“Satisfacción laboral y su relación con la motivación laboral”* para optar el grado de Licenciado en Relaciones Laborales. Su objetivo fue determinar la relación existente entre la motivación laboral en la satisfacción en el trabajo en puestos de alta responsabilidad y con trabajadores a su cargo como pueden ser, directores, jefes de sección. Los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales (S20/23) de Meliá y Peiró (1989); y el cuestionario de motivación llamado “Características Psicológicas relacionadas con el Rendimiento Deportivo” (CPRD). La muestra estuvo compuesta por 50 personas divididas en 30 hombres y 20 mujeres, de cargos directivos. Se concluye que existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral, la correlación de ambas variables es significativamente alta, se establece que, si la motivación del trabajador es alta, su satisfacción será mayor, puesto que se encuentran estrechamente relacionados.

Este antecedente brinda una base teórica, así como el desarrollo de una metodología de análisis pertinente para configurar el desarrollo de la presente investigación, esto es porque en la psicología organizacional confluyen una serie de sentimientos y emociones que hacen que el comportamiento de las personas sea muy voluble y cambiante de acuerdo con la situación en la que se encuentren sea dentro del lugar de trabajo, como fuera del mismo.

Ramos (2015) en su investigación *“Relaciones Sociales en el Trabajo y Satisfacción Laboral”*, para optar el título de ingeniero en Gestión de Recursos Humanos. Su

objetivo fue analizar la dependencia entre las relaciones sociales en el trabajo, el estrés producido por las mismas y la satisfacción laboral. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de alcance descriptivo - correlacional. El instrumento empleado fue el cuestionario Occupational Stress Indicator. La muestra fue realizada a 445 docentes. Se concluye que las relaciones sociales constituyen una necesidad básica en el ser humano, pudiendo verse interferidas por factores internos o externos que lleguen a originar problemas de estrés produciendo una disminución en el desempeño laboral debido a un ambiente de trabajo poco saludable, por lo que es necesario la creación de políticas y planes que ayuden a contribuir al mantenimiento y crecimiento de las relaciones sociales y laborales.

Este antecedente refleja que los resultados demuestran que se acepta la relación positiva entre las relaciones sociales, entendidas como la satisfacción de una necesidad básica, asimismo, el estrés influye directamente en la satisfacción de los trabajadores de manera negativa, por tanto, el desarrollo de sus funciones o actividades diarias será ineficiente.

Muñoz (2014) en su investigación *“Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca EMAC-EP, en el año 2014”*, para optar el título de licenciada en psicología del trabajo. Su objetivo fue proponer la implementación de mecanismos para mejorar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores en la empresa EMAC-EP. La muestra estuvo compuesta de 80 trabajadores. Se concluye que el personal se encuentra en un nivel medio de satisfacción, por lo que es necesario hacer un trabajo de manera integral sobre los puntos más álgidos a fin de obtener resultados que mejoren el nivel de

satisfacción laboral, puesto que la empresa desconoce cuáles son las necesidades del trabajador. Asimismo, ante la falta de empoderamiento del área de personal encargado, respecto a la satisfacción y bienestar de los trabajadores trae a consecuencia desmotivación y falta de credibilidad hacia un plan de mejora en la organización.

La base teórica de este antecedente señala que la satisfacción laboral influye de manera directa en diversos aspectos, tales como la motivación de los trabajadores, clima laboral, desempeño organizacional, siendo estos elementos esenciales que permiten a la empresa conocer en qué posición se encuentra y cuáles son los puntos más críticos por resolver. Estos aspectos desempeñan un papel imprescindible en la satisfacción laboral, reflejándose en las actitudes del trabajador y en el desarrollo de sus funciones habituales.

Cainicela y Pazos (2016) investigaron *“La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú”*, para obtener el grado de magister en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas. Su objetivo fue identificar la existencia de la relación entre la satisfacción laboral (factores intrínsecos y extrínsecos), el compromiso organizacional (compromiso afectivo, normativo y de continuidad) y la intención de rotación. La metodología de la investigación utilizada fue no experimental con un estudio correlacional, predictivo, explicativo y transversal, el diseño es de tipo cuantitativo porque busca medir y evaluar de manera objetiva las variables de estudio. El instrumento empleado fue una ficha de evaluación tipo cuestionario y la técnica usada fue la encuesta con escala de Likert, aplicada a una muestra de 150 profesionales. Los resultados indicaron que existe una relación negativa y altamente significativa entre la intención de rotación y los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral.

Por otro lado, no existe una relación significativa entre el compromiso organizacional en sus tres dimensiones (afectivo, normativo y de continuidad) con la intención de rotación. Se concluye que al cubrir los factores (intrínsecos y extrínsecos) se optimiza la satisfacción laboral, minimizando por supuesto la intención de rotación y pérdida de talento que conlleva a costos elevados no previstos para la organización.

Este antecedente señala como base teórica que existen factores intrínsecos y extrínsecos que pueden llegar a poner en riesgo la permanencia del trabajador en su centro de labores, más aun si consideramos que el sector minero es una actividad de alto riesgo, la cual representa una preocupación para el área encargada de admisiones de nuevo personal, asimismo, deriva en costos de capacitaciones obligatorias que son impartidas a todo el personal, también es deber por parte de los empleadores prevenir incidentes, accidentes comunes y de trabajo, enfermedades profesionales y ocupacionales, de acuerdo a lo tipificado en la normativa de seguridad y salud en el trabajo. Por ende, es de vital importancia elevar el compromiso y la satisfacción laboral en la organización, de manera que la intención de rotación y deserción de trabajadores sea en porcentajes mínimos.

Villavicencio y Brancacho (2014) investigaron *“Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia – Lima, 2014”* para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública. Su objetivo fue determinar la relación entre las variables rotación de personal y satisfacción laboral. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, la muestra estudiada fue de 221 personas dedicadas a la actividad administrativa municipal. Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica e instrumento empleado fueron la observación y el cuestionario tipo Likert, respectivamente. Fueron sometidos

a la prueba Rho de Spearman. Se concluyó que de acuerdo con los resultados obtenidos determinan que si existe una relación entre la rotación y la satisfacción laboral. Este antecedente brinda una base teórica y explica que tener motivado siempre al personal es importante para toda organización, a fin de garantizar un óptimo desempeño laboral, interacción entre compañeros, comunicación constante y desarrollo de funciones de manera eficiente, en busca de poder alcanzar los objetivos institucionales propuestos y mejorar la calidad del servicio en prestación.

Maclenan y Salas (2014) investigaron “*Álisis de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa Inversiones Mackber SRL – 2012*” para obtener el título de licenciado en Administración. Su objetivo fue determinar la relación de la satisfacción laboral en la rotación de personal. Se aplicó un diseño de investigación descriptivo – correlacional, de tipo transversal. La muestra fue realizada a 14 ex trabajadores. Se utilizaron 2 cuestionarios para determinar la relación entre ambas variables mediante la técnica de la encuesta. Se concluye que según la correlación de Spearman existe una relación inversa entre los factores de la satisfacción laboral y la rotación de personal ($r_s = -0.667$, $p\text{-valor} < 0.05$) donde demuestra que existe una correlación negativa media, es decir, de acuerdo con los estudios, los encuestados consideran que, cuando mejor fue su satisfacción laboral, menor fue el grado de rotación de personal. Este antecedente señala que no siempre la satisfacción laboral incide de manera directa en la rotación. Existen aspectos que llegan a incurrir en la rotación del personal, principalmente originados por el trato inadecuado a trabajadores, falta de capacidad de mando, poca motivación, bajos salarios, etc., lo que va a producir una alta rotación en un corto tiempo e implicará que la satisfacción laboral sea

deficiente y exista un desgaste, estrés o burnout en los trabajadores, al punto de formular pedidos de cambios de puesto o la renuncia y deserción a la empresa.

Gómez (2017) investigó *“Motivación y satisfacción laboral en empleados de un municipio de la provincia de Trujillo”* para obtener el título de licenciada en Psicología. Su objetivo fue determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los empleados, mediante una investigación sustantiva de carácter descriptivo correlacional, puesto que se orienta a la determinación de la relación existente entre estas dos variables en una misma muestra de participantes. Las técnicas e instrumentos empleados fueron la evaluación psicométrica, que mide las variables de forma cuantitativa y la escala de motivación – MPLA y escala de satisfacción laboral (SL-SPC) a una muestra de 108 empleados. Se concluyó que se rechaza la hipótesis general, debido a que no existe correlación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral. La base teórica de este antecedente señala que la predisposición de la motivación en los empleados se determina por rasgos individuales, tales como la autoestima, la motivación intrínseca y necesidad de reconocimiento y logro. Asimismo, uno de los principales aspectos para lograr una mayor productividad es mantener motivado al personal, propiciando un clima laboral adecuado, además de conocer cuáles son sus necesidades. Estos aspectos influyen positivamente en la mejora del desempeño y permite alcanzar los objetivos institucionales planteados.

Martínez (2014) investigó *“Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013”*, para obtener el título de licenciado en Administración. Su objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en

el desempeño de los trabajadores de la institución, mediante una investigación aplicada, descriptiva correlacionada. Los instrumentos y técnicas aplicados fueron la observación y la encuesta respectivamente, a una muestra de 42 trabajadores. Se demostró con los resultados que la satisfacción laboral del personal era baja en la mayoría de aspectos observados, asimismo, se manifiesta una percepción desfavorable, estableciéndose factores de incidencia negativa, por ejemplo: la organización del trabajo, el sistema de control, falta de reconocimiento por el trabajo realizado y salarios; y, entre los factores de mayor incidencia positiva se destacan: la identificación con el trabajo desarrollado y la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional. Se concluye que la satisfacción laboral del personal del área de operaciones es baja en la mayoría de los aspectos observados, lo cual influye negativamente en el desempeño de los trabajadores y de igual forma incide en una ineficiente gestión y atención hacia el ciudadano.

Este antecedente aporta una base teórica en donde señala que la toma de decisiones para optimizar la organización en el trabajo es importante si se quiere llevar a la práctica proyectos orientados a mejorar la satisfacción laboral. Esta toma de decisiones puede resultar beneficiosa para la institución y permitirá encaminar al personal hacia una mejor satisfacción de sus necesidades personales.

Alva y Juárez (2014) en su investigación *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014”*, para optar el título de licenciado en Administración. Su objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa. Se utilizó el método analítico para efectuar el análisis de la información obtenida, el método

sintético y comparativo entre ambas variables de estudio y un diseño descriptivo de corte transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta, sirvió para medir el nivel de satisfacción laboral a una muestra de 80 trabajadores. Se concluye después del análisis efectuado que existe una relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad. Se establece un nivel medio de satisfacción laboral, porque entre otros factores consideran que no son reconocidos por su desempeño y un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación hacia el logro de resultados, esto influye de sobremanera en la productividad en busca de alcanzar las metas y objetivos requeridos.

Este antecedente es de aporte a la presente investigación, porque mediante el análisis estadístico se infiere que la satisfacción laboral incide de manera directa en el clima organizacional y en la productividad de los trabajadores, es decir si se presenta un mayor nivel de satisfacción, habrá un desenvolvimiento positivo por parte de los trabajadores a efectos de optimizar los procesos en la empresa, lo cual deriva en un adecuado clima laboral y un desempeño eficiente en las actividades diarias.

Para el desarrollo de la bases teóricas tenemos una amplia variedad de conceptos tanto para rotación de personal y satisfacción laboral, por lo tanto, se trató de considerar los más relevantes para la presente investigación.

La rotación de personal en las organizaciones presenta factores internos y externos sobre la actitud y el comportamiento de los trabajadores. Entre los factores internos tenemos: la política salarial y la forma de trabajo de una organización; y en los externos, está la situación de oferta y demanda requerida del talento humano.

Chiavenato (1999) define a la rotación de recursos humanos como la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la rotación de

personal se va a definir por el número de ingresos y salidas del personal (altas y bajas laborales) dentro de una organización en un período de tiempo determinado. La rotación por lo general se mide en términos porcentuales de admisiones y retiros, asimismo, se determina el promedio de trabajadores que continúan prestando servicios para la organización en cierto período de tiempo. Cabrera, Ledezma y Rivera (2011, p.84).

Robbins (1998) citado por Cabrera, et al. (2011, p. 85) define a la rotación de personal como el retiro voluntario e involuntario de trabajadores de una organización en un cierto espacio de tiempo. La alta rotación en las empresas puede generar diversos problemas, siendo los principales, el aumento en los costos de reclutamiento, selección y capacitación de nuevo personal y la fuga masiva de talentos. Por lo que es necesario minimizar este flagelo, sobre todo para retener a los empleados más destacados y que ostenten un alto nivel de desempeño.

Para Richard (1982) citado en el estudio de Cabrera, et al. (2011, p. 85) explica que los primeros estudios sobre rotación de personal se llevaron a cabo a mediados de los años cincuenta, donde se dio énfasis a las causas y la medición de la rotación del personal. Además, para Puchol (1994) citado por Flores, Abreu y Badii (2008) nos dice que una de las causas que genera la rotación del personal en las organizaciones es la insatisfacción laboral, más aún si la persona insatisfecha constituye un recurso humano capacitado y demandado. Se establece una competencia entre oferta y demanda, es decir, es el trabajador quien tomará la última palabra y donde la satisfacción tiene un papel preponderante a la hora de tomar una decisión. Para Dessler (1991) una de las formas más frecuentes en que los trabajadores manifiestan su insatisfacción laboral, consiste en el abandono de la organización, este proceso se

origina con la búsqueda de un nuevo empleo y finaliza cuando presenta su renuncia, esto se debe a que el trabajador encuentra una mejor propuesta laboral y que razonablemente cubra sus expectativas de desarrollo.

La rotación de personal causa sobrecostos a las empresas al darse procesos continuos de reclutamiento, selección y capacitación de trabajadores, además los cambios seguidos de puestos de trabajo pueden truncar las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional de los colaboradores. Reyes-Heroles (2007) señala que un trabajador que está en búsqueda de nuevas propuestas laborales mientras trabaja no llega a ser tan productivo como lo sería si estuviera enfocado en su labor diaria, ocasionando pérdidas económicas para la empresa.

La rotación de personal refleja los movimientos de entrada y salida de trabajadores durante un determinado período de tiempo, estas salidas se dan por diversos motivos, entre los más comunes tenemos: Ceses de personal: relacionados con el cumplimiento del ciclo laboral del trabajador en la empresa (jubilación), las bajas inevitables (invalidez permanente o fallecimiento), mutuo disenso o acuerdo, ceses colectivos. Renuncias por motivos personales: nuevas propuestas laborales, inicio de un emprendimiento, renuncia voluntaria, insatisfacción laboral, condiciones de trabajo y clima laboral desfavorable, baja remuneración, política de ascensos nulo, mala reputación de la empresa, deficiente desarrollo organizacional, malas prácticas y responsabilidad laboral baja. Bajas por decisión de la empresa: despidos justificados, fraudulentos, arbitrarios o incausados, por baja productividad empresarial, desbalance económico patrimonial, liquidación o quiebre de la misma, baja participación de mercado, el término del vínculo laboral (finalización de contratos modales o no renovación de contrato laboral), deficiente desempeño del personal en base al

promedio porcentual de los demás trabajadores efectuando funciones similares, nivel de ausentismo, licencias sin goce de haber y sanciones por comisión de falta grave por parte del trabajador.

La alta rotación en las empresas genera inestabilidad laboral, lo cual produce consecuencias negativas en cualquier organización, más aún si resultara difícil cubrir el puesto de trabajo vacante, esto fomenta que en la mayoría de los casos se realice una incorrecta selección del personal que debe ocupar dicho puesto, pues no se cuenta con mayores opciones. Esto incide en que pasado un cierto período de tiempo ese trabajador decida marcharse a otra organización, sea por decisión de la propia empresa por algún motivo justificado o no, o por solicitud del mismo trabajador que decide irse porque ha encontrado un mejor empleo que llegue a cubrir de manera satisfactoria sus expectativas laborales y profesionales.

Acorde con lo planteado, la rotación de personal en las empresas está estrechamente ligado a la insatisfacción laboral, mala política de reclutamiento y selección de personal, falta de una política estructurada de ascensos y carecimiento de desarrollo profesional, además de remuneraciones no competitivas y no acordes a la realidad actual.

En cuanto a la variable satisfacción laboral se presentan los siguientes conceptos: La satisfacción laboral, es un nivel importante de medición del trabajo y compromiso para muchos trabajadores, tomando la premisa de que “un trabajador feliz, es un trabajador 100% productivo”, es un factor de vital desempeño e importancia en las organizaciones.

Blum y Naylor (1988) citado por Atalaya (1999) señalan que la satisfacción laboral es el resultado de las actitudes y el comportamiento que un trabajador tiene hacia su

empleo, se definen factores como: la organización, el jefe o supervisor, equipo humano, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc., y la vida en general. Se debe tener en cuenta las dimensiones e indicadores de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores, a fin de designar recursos necesarios para lograr que estos desarrollen sus actividades en un ambiente laboral cómodo.

Según Locke (1976) citado por Hannoun (2011, p. 21) definió a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero derivada de percepciones subjetivas que la persona tiene producto de su expertise laboral.

Para Pérez y Fidalgo (1991) citado por Rosales, Rodal, Chumbi y Buñay, (2017) manifiestan que la satisfacción laboral es un tema de amplio estudio, comenzando con los trabajos de Taylor en 1911, Happock en 1935, hasta llegar a un aspecto importante para la psicología humanista con los aportes de A. Maslow en 1954.

Cuando se habla de la actitud de los trabajadores, en la mayoría de los casos se hace referencia a la satisfacción laboral; es común y habitual utilizar expresiones de manera indistinta. Robbins (1998, p. 36). Además, se admite que la satisfacción laboral es la actitud que posee el trabajador frente a su propio empleo, esta se encuentra basada en creencias y valores que el trabajador va desarrollando a lo largo del tiempo de permanencia en su centro de labores.

Morris y Venkatesh (2010) citado por Omar (2011, p. 130) precisan que la satisfacción laboral es una actitud frente a las experiencias laborales, se dan diversos aspectos que pueden ser favorables o desfavorables y en la que los empleados emiten juicios de valoración acerca de su trabajo; siendo desarrollados a través de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción, supervisión, condiciones de trabajo, clima laboral, etc. En este contexto la satisfacción laboral surge como un juicio

relativo, a través de una comparación implícita entre la situación laboral actual y una situación ideal o que se espera alcanzar, la que se experimentaría con el empleo de referencia. Gamero (2004, p. 119).

La satisfacción laboral se puede categorizar a través de tres perspectivas: i) Estado emocional de los trabajadores: actitudes y comportamientos que influyen de manera positiva o negativa en el desarrollo de las actividades en la organización. ii) Expectativas y resultados actuales del puesto: es decir la idealización y prestaciones laborales que pretende realizar en base a sus propios conocimientos y experiencias, posibilidades de iniciativa, de participación versus las prestaciones reales que se ofrecen para el puesto de trabajo, y iii) Expectativa laboral: condiciones de trabajo, escala remunerativa, ascensos (línea de carrera) y desarrollo profesional.

Munchinsky (1983) citado por González, Sánchez, y López-Guzmán (2011) afirma que la satisfacción laboral se encuentra formada por dos tipos de factores: los extrínsecos del entorno de trabajo y los intrínsecos que reflejan las experiencias de los propios individuos. Para Moreno, Ríos, Canto, San Martín y Perles (2010) señalan que la satisfacción laboral aborda dos aspectos. El intrínseco, referido al reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de las actividades, es decir, deriva de recompensas de índole interno ofrecidos por su trabajo; y el extrínseco proviene de factores tales como las políticas de la compañía, salarios adecuados al trabajo realizado, recursos, supervisión, relación con los compañeros y clientes, oportunidades de promoción y ascensos, y seguridad en el trabajo.

La influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento de los trabajadores está referida a una orientación afectiva por las actividades que desarrollan en sus áreas de

trabajo, de igual manera en las organizaciones se manifiesta mediante factores internos o externos que en algunos aspectos pueden conllevar una mayor satisfacción en un determinado número de trabajadores, mientras que en otros puede ocurrir todo lo contrario.

Para la realización del cuestionario y el estudio de la muestra se tomó en cuenta siete dimensiones para las dos variables descritas, delimitándose en:

Para la variable rotación de personal se seleccionaron tres dimensiones:

- Selección, contratación y capacitación de trabajadores: cumplimiento de requisitos requeridos según convocatoria, entrevistas de trabajo, firma de contrato, inducción y capacitación.
- Desempeño laboral: bonificaciones por trabajo riesgoso y seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR), eficiencia en las actividades, reconocimiento a la labor del trabajador por puntualidad, eficiencia y menor número de inasistencias (en la institución este reconocimiento se efectúa de manera anual) y;
- Flujo de personal: ingresos o altas (contratación de personal), salidas o bajas (causales justificadas de despido por capacidad o conducta del trabajador, ceses, despidos arbitrarios o incausados, fraudulentos, nulos, extinción o no renovación de contratos laborales), descansos laborados (compensatorios), vacaciones, licencias con o sin goce de haber, permisos, rotación de personal en el área de trabajo.

Para la variable satisfacción laboral tenemos cuatro dimensiones:

- Metas de trabajo: cumplimiento de actividades diarias, de objetivos y metas propuestas por la institución, identificación con el trabajo, puntualidad.

- Remuneraciones justas: por la prestación personal de servicios, sistema de pagos, homologación salarial.
- Condiciones mínimas de trabajo: bienestar personal, equipos de trabajo adecuado, clima laboral óptimo, seguridad y salud en el trabajo, beneficios laborales, y;
- Equipo humano: actitud y aptitud hacia el trabajo, trabajo en equipo, valores, conocimiento y cumplimiento del Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia del Personal y del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (RSST), comunicación asertiva entre compañeros.

En la presente investigación se va a determinar si existe relación directa entre ambas variables, mediante el levantamiento de información, su procesamiento y el análisis estructurado de los datos obtenidos.

Datos Generales de la Municipalidad Provincial de Trujillo

- Razón social: Municipalidad Provincial de Trujillo
- RUC: 20175639391
- Actividad de comercio exterior: SIN ACTIVIDAD
- Dirección: Jr. Diego de Almagro 525 Trujillo – Trujillo – La Libertad
- Condición: HABIDO
- Estado: ACTIVO

Misión:

La Municipalidad Provincial de Trujillo, orienta sus recursos y acciones a promover y consolidar el desarrollo local, con el apoyo y participación de la población organizada, creando las condiciones necesarias para concertar la puesta en marcha de los procesos productivos que generan riquezas, empleo y bienestar de su población.

Visión:

La visión de Trujillo constituye la imagen de la ciudad posible y deseada, como metrópoli líder, cultural, turística y agroindustrial que democráticamente impulsa la vida, el trabajo, la recreación y el desarrollo integral de sus ciudadanos, en su espacio urbano y rural.

Organigrama estructural de la Municipalidad Provincial de Trujillo

Haciendo referencia a su estructura organizativa, la Municipalidad Provincial de Trujillo es un organismo administrativo estatal de trabajo compuesto por cerca de tres mil trabajadores públicos, contabilizándose a todas las áreas dependientes, gerencias y subgerencias; información extraída del Reglamento de Organización y Funciones de la MPT. (*Ver anexo 5*)

Base Legal del Sistema de Personal

Régimen Laboral Público:

- Constitución Política del Perú, Art 39° al 42°.
- Decreto Legislativo N°276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- Decreto Supremo N°005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público.
- Ley N°28175 Ley Marco del Empleo Público.
- Decreto Legislativo N°1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS).
- Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades, Art. 37°.

Régimen Laboral Privado:

- Constitución Política del Perú, Art 22° al 29°.
- T.U.O Decreto Legislativo N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por D.S. N°003-97-TR.

Los trabajadores públicos de esta entidad están regulados bajo tres regímenes laborales: Decreto Legislativo N°276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público (24/03/1984), Decreto Legislativo N°1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (28/06/2008) y el T.U.O Decreto Legislativo N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por D.S. 003-97-TR (27/03/1997).

En el régimen laboral de la actividad privada confluyen tres categorías de trabajadores públicos: trabajadores permanentes (T.P.), obreros permanentes (O.P.) y obreros contratados para servicio específico (O.C.S.E.).

Los trabajadores permanentes (T.P.) prestaron servicios de manera efectiva para la institución en gestiones anteriores, fueron despedidos sin causa justificada debidamente comprobada, siendo posteriormente reincorporados a la institución a través de la reposición (protección restitutoria) mediante una acción de amparo por la vía constitucional, otorgándoles todos los beneficios sociales y derechos laborales dejados de percibir en el tiempo que el trabajador se encontró sin vínculo laboral, es decir durante todo el proceso judicial. Son considerados trabajadores estables (contratos a plazo indeterminado), tienen derecho a la libre afiliación sindical, a los beneficios laborales tipificados en el régimen laboral de la actividad privada. Una limitación para esta categoría de trabajadores se da en materia económica, porque los beneficios y asignaciones laborales que perciben son menores, comparados con la de

los obreros permanentes, esto es debido a las negociaciones y pactos colectivos celebrados entre el sindicato y la institución.

Los obreros permanentes (O.P.), considerados trabajadores estables (contrato a plazo indeterminado) en concordancia con la antigua Ley N°23853 Ley Orgánica de Municipalidades, art. 52°. Perciben bonificaciones y asignaciones laborales, siendo posible por las negociaciones colectivas derivados de los pactos y convenios colectivos suscritos entre sindicato y la entidad. Estos trabajadores públicos pasaron a la condición de obreros permanentes, mediante actas de resolución de alcaldía, otorgadas en gestiones ediles anteriores. Asimismo, cuando pasan a retiro por cese de funciones, sea por alguna de las causales tipificadas en el ordenamiento laboral, tienen el beneficio (por convenio colectivo) de hacer ingresar a un familiar directo a prestar servicios en la entidad. No hay posibilidad de ascenso laboral, salvo libre designación de la autoridad competente mediante resolución o requerimiento de Gerencia Municipal y del jefe inmediato superior, aplica lo mismo para trabajadores permanentes. Tienen derecho a los beneficios laborales tipificados en la actividad privada (una compensación por tiempo de servicios anual equivalente a poco más de una remuneración mensual, dos gratificaciones anuales de una remuneración mensual cada una, vacaciones anuales, asignación familiar) además de escolaridad, bonificaciones por trabajo de riesgo y seguro para quienes desempeñen actividades de alto riesgo, según la naturaleza de sus funciones y demás beneficios derivados de acuerdos o convenios colectivos celebrados anteriormente entre el sindicato y la municipalidad.

Los trabajadores públicos de estas dos categorías por lo general cumplen funciones administrativas dentro de la sede de la institución.

Los obreros contratados para servicio específico (O.C.S.E.), en concordancia con la nueva Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades, art. 37°, son trabajadores con contratos laborales a plazo fijo, renovable (pasado los 3 primeros meses de prestación de servicios adquieren protección contra el despido arbitrario, por consiguiente, para extinguir o finalizar la relación laboral debe darse a través de una causa justa tipificada en la normativa laboral). Estos trabajadores se encuentran sujetos al régimen laboral común de la actividad privada, cumplen funciones manuales y de campo, sin embargo, hay casos de personal contratado bajo esta modalidad cumpliendo labores administrativas y trabajadores con contratos bajo modalidad CAS efectuando labor manual. Estos hechos son causales de invalidez para este tipo de contratos desde el inicio del vínculo laboral y son declarados fraudulentos, según tipifica el art. 77° inc. d) del TUO del D.L. N°728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por D.S. N°003-97-TR. Los trabajadores bajo esta categoría prestan servicios de manera efectiva a las gerencias y subgerencias de Seguridad Ciudadana, Obras Públicas, Comercio Ambulatorio Informal, Deportes, Teatro, Brigada Canina. Por la naturaleza de sus actividades cumplen funciones fuera de las instalaciones de la entidad. No hay ascenso laboral, salvo resolución o requerimiento de Gerencia Municipal y del jefe inmediato superior.

Los obreros contratados para servicio específico, al igual que los trabajadores y obreros permanentes, cumplen una jornada laboral de 8 horas diarias y 48 horas a la semana tipificado en el art 25° de la Constitución Política del Perú (31/12/1993) y estipulado en el art 9° del Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia del Personal – MPT (15/12/2003).

En el sector público peruano la carrera administrativa desarrollado por el Decreto Legislativo N°276 comprende catorce niveles: al grupo profesional le corresponde los ocho niveles superiores; al grupo Técnico, diez niveles comprendidos entre el tercero y el decimosegundo; al grupo Auxiliar, los siete niveles inferiores. En base a estos niveles se calcula la remuneración ordinaria mensual a percibir para este grupo de trabajadores.

Para este régimen la Municipalidad Provincial de Trujillo, cuenta con cuatro grupos ocupacionales: funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares. Para funcionarios tenemos: F6 Alcalde; F4 Gerente Municipal; F3 Gerentes y Asesores; F2 Subgerentes; F1 Jefes de División. Para profesionales y técnicos: Categorías SPA, SPB, SPC, SPD, SPE, SPF. Para auxiliares: SAA, SAB, SAC, SAD, SAE, SAF. Cada grupo ocupacional tiene un cargo establecido dentro de la institución.

Los empleados permanentes bajo este régimen laboral estatal prestan servicios para la institución en base a su desempeño profesional en estudios de formación general y de capacitación específica o experiencia reconocida por méritos individuales adecuadamente evaluados (acreditados) y el tiempo de permanencia en el nivel. Gozan de estabilidad laboral, tienen derecho a la libre afiliación sindical, la jornada laboral es de 48 horas semanales, sin embargo, en la institución y según tipifica el art 8° del Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia del Personal – MPT, estos trabajadores cumplen una jornada laboral ordinaria semanal de 38 horas y 45 minutos de lunes a viernes, durante los meses de enero a diciembre, siendo la prestación efectiva de servicios diaria de 7 horas y 45 minutos, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones, necesidades y requerimientos administrativos de la entidad, además de cumplir el horario de trabajo y de atención al público.

La meritocracia y el ascenso laboral, previo concurso de méritos, además del desempeño en el cargo y la aprobación de exámenes de rendimiento cada cierto período es la principal característica que emana de este régimen laboral estatal, sus funciones están dadas en base a requerimientos y necesidades administrativas de la institución. Poseen contratos a plazo indeterminado, aunque vale recalcar que desde el año 2010 en adelante, ya no se celebran contratos bajo este régimen laboral, por lo que quedan pocos trabajadores normados bajo el presente régimen.

Los trabajadores públicos regulados bajo el Decreto Legislativo N°1057 Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS); ingresan a laborar y/o prestar servicios a la institución sólo bajo concurso público general. Cumplen las mismas funciones, con la misma jornada laboral diaria y semanal que los anteriores descritos durante los meses de enero a diciembre, según lo estipulado en el art 8° del Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia del Personal – MPT. Estos no trabajadores tienen beneficios laborales reducidos en comparación con los otros regímenes laborales en la institución, siendo este un régimen especial laboral de contratación sólo para el sector público.

Entre los beneficios laborales para este régimen de contratación especial estatal tenemos: descanso semanal obligatorio, descanso en días feriado, vacaciones anuales remuneradas, pago de aguinaldo (julio y diciembre) estipulados de manera anual en la Ley General de Presupuesto y otorgados mediante decreto supremo emitido por el Gobierno Central, la cantidad oscila en S/ 300.00 soles. Otros derechos laborales que poseen son: libre afiliación sindical, licencias con goce y sin goce de haber, licencia por maternidad y paternidad, por fallecimiento y demás licencias que tienen derecho los trabajadores del régimen laboral común, además de la afiliación al sistema

previsional público (ONP) o privado (AFP) y al régimen contributivo de seguridad social en salud (ESSALUD), en su calidad de afiliados regulares, siendo la contribución mensual por parte de la entidad que para este efecto tiene como base imponible máxima el equivalente al 30% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente por cada asegurado (numeral 6.4 del art. 6° del D.L. N°1057). Tienen protección contra el despido arbitrario, no en la medida de la reposición, esto es porque este régimen especial de contratación es temporal y transitorio, si resulta aplicable otorgar una indemnización ante un despido arbitrario equivalente a una remuneración ordinaria mensual por los meses dejados de laborar hasta la extinción del vínculo laboral, teniendo un tope máximo de tres remuneraciones mensuales. No existe oportunidad de hacer línea de carrera (ascensos) porque este régimen de contratación administrativa de servicios estatal no lo permite. En caso el trabajador pretenda ascender hacia un cargo laboral de mayor nivel o jerarquía, primero, deberá renunciar al puesto de trabajo actual en el que viene prestando sus servicios y postular mediante concurso público a la vacante requerida. Si se determina alguna irregularidad, el proceso concursal deberá ser declarado desierto o el nuevo contrato CAS será inválido desde el primer día de prestación de servicios.

La principal característica de este régimen laboral estatal es su temporalidad, es de naturaleza renovable cuantas veces se considere necesario, sujeto a las necesidades de la institución y disponibilidad presupuestal, sin embargo, su duración no puede exceder el año fiscal dentro del cual se efectúa la contratación. En la institución a las renovaciones de este tipo de contratación laboral se les conoce como “adendas”. En la realidad, hay trabajadores que tienen más de ocho años prestando servicios de manera efectiva para la institución bajo este régimen laboral.

De otro lado, existe un desconocimiento por parte de la mayoría de trabajadores sobre aspectos básicos de normativa laboral, en función a cuales son sus deberes y derechos tipificados en los regímenes laborales, bajo el cual se encuentran regulados, aun cuando se les hace entrega a cada trabajador al inicio y durante el vínculo laboral un ejemplar del Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia del Personal – MPT y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (RSST), lo cual el desconocimiento de estos reglamentos por parte del trabajador es causal de comisión de falta grave.

Para la presente investigación, la rotación de personal en la institución se midió de manera trimestral, con la finalidad de obtener datos más precisos y certeros que conlleven a un adecuado análisis y así poder determinar el nivel en el que se encuentra (*ver anexo 6*). Tenemos que para los meses de:

- Enero – Marzo; el porcentaje de rotación fue del 31,34%.
- Abril – Junio; la rotación tuvo el mismo porcentaje que el trimestre anterior, es decir un 31,34%
- Julio – Setiembre; el porcentaje de rotación fue de 28,36% y;
- Octubre – Diciembre; el porcentaje fue del 8,96%

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la rotación del personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Describir la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Medir estadísticamente la relación entre la satisfacción laboral con las dimensiones de la variable rotación del personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

1.4. Hipótesis

Existe una relación directa entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

1.5. Hipótesis específica

La rotación del personal es alta en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

La satisfacción laboral es media en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

La relación entre la satisfacción laboral con las dimensiones de la variable rotación del personal es significativa, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación seleccionado para el presente trabajo es el No experimental: Transversal con un diseño correlacional, de enfoque cuantitativo.

La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, no se hace variar intencionalmente las variables independientes. En la investigación no experimental se observan los fenómenos tal y como se dan en la realidad, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979) la investigación no experimental o *ex post - facto* es la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su contexto natural.

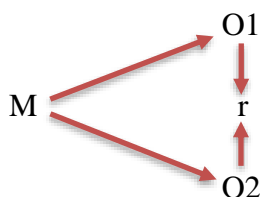
En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir en ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Hernández, Fernández y Baptista (1991, p. 245).

Transversal o transeccional: se efectúa la recolección de información y datos en un período de tiempo específico. La finalidad es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de lo que viene sucediendo en la realidad. Hernández, et al. (1991, p. 247).

Correlacional: se mide la relación entre las variables de estudio, las cuales serán analizadas en un espacio de tiempo determinado. Hernández, et al. (1991, p. 248).

El enfoque es de tipo cuantitativo porque busca medir y evaluar de manera objetiva las variables de estudio.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Donde:

$M1 = \text{Muestra}$

$O1 = \text{Observación de Rotación de personal (V01.)}$

$O2 = \text{Observación de satisfacción laboral V(02).}$

$r = \text{Relación entre la Rotación de personal y satisfacción laboral.}$

El nivel de satisfacción laboral va a depender del nivel de rotación del personal que labora en la Municipalidad Provincial de Trujillo.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolecta la información requerida, esta muestra tiene que ser definida y delimitada con precisión para poder efectuar un análisis certero del estudio, además debe ser representativo de la población” (p.173).

La población estimada es de 72 trabajadores CAS que prestan servicios de manera efectiva y subordinada en la sede de Palacio de la Municipalidad Provincial de Trujillo, ubicado en Jr. Diego de Almagro 525, Trujillo – Trujillo – La Libertad.

Fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

$N = 72$ trabajadores (población)

$p =$ probabilidad a favor 0.5 (50%)

$q =$ probabilidad en contra 0.5 (50%)

$Z =$ nivel de confianza 1.96 (95%)

$d =$ precisión o margen de error 0.05 (5%)

Reemplazando la fórmula se obtuvo:

$$n = \frac{72 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (72 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 60.7687846 \cong 61$ trabajadores.

Por consiguiente: la muestra, unidad de estudio que se utilizó para esta investigación es de sesenta y uno trabajadores regulados bajo el régimen especial de contratación administrativa de servicios (CAS) de ambos sexos y de edad indistinta.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Un instrumento de recolección de datos es un recurso metodológico que utiliza un investigador para aproximarse al fenómeno de estudio y obtener información de ello, en cuanto a su contenido queda expresado en la especificación de los datos que necesitamos conseguir; se concreta, por lo tanto, una serie de ítems que no son otra cosa que los mismos indicadores que permiten medir las variables, pero que asumen la forma de preguntas, puntos a observar, elementos a registrar, etc. De este modo el instrumento sintetiza toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del

marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados. Sabino (1992, p. 88).

En este contexto, la técnica es un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos sobre estos conceptos. Asimismo, las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación (Castro, 2003).

En la presente investigación, para la recolección de información y análisis de datos, el instrumento aplicado fue el cuestionario enfatizando la formulación de preguntas en las dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones o indicadores. Se elaboró en base a un conjunto de preguntas cerradas, facilitando su procesamiento, tabulación e interpretación. La técnica que se utilizó fue la encuesta, ya que se estableció contacto directo con nuestra unidad de estudio (muestra).

Estuvo dirigido a los trabajadores indicados en la muestra que laboran en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

2.4. Procedimiento

La recolección de información a través de la investigación en campo se realizó mediante un cuestionario de treinta preguntas cerradas formuladas de manera estructurada, tomando como puntos de referencia los indicadores o dimensiones propuestos para cada variable de estudio y se buscó uniformidad en las respuestas por parte de cada uno de los trabajadores encuestados. Se utilizó selección múltiple con escala de Likert, el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicio, ante los cuales se pide la respuesta objetiva de los participantes, es decir para cada pregunta propuesta, se marca con una equis en la alternativa que

consideren la más idónea según su punto de vista y objetividad en cualquiera de los puntos de escala propuesto.

El cuestionario se estructuró tomando como base las dos variables de estudio propuestas. Para la variable dependiente Satisfacción Laboral; se usaron cuatro dimensiones:

- Metas de trabajo, medido por las preguntas 1, 2, 3 y 4;
- Remuneraciones justas, medido por las preguntas 5, 6, 7, y 8;
- Condiciones mínimas de trabajo, medido por las preguntas 9, 10, 11, 12 y 13; y
- Equipo humano, por las preguntas 14, 15, 16 y 17.

De igual manera se realizó el procedimiento para la variable independiente Rotación de Personal; se tomaron en consideración tres dimensiones:

- Selección, contratación y capacitación de trabajadores, medido por las preguntas 18, 19, 20 y 21;
- Desempeño laboral, medido por las preguntas 22, 23, 24, 25 y 26; y
- Flujo de personal, por las preguntas 27, 28, 29 y 30.

Las preguntas usadas para el cuestionario son de sencilla comprensión y fáciles de responder, cada pregunta con su respectiva respuesta (se pidió que elijan uno de los cinco puntos de escala propuesto), esto contribuyó al recojo de información que se solicitó para la presente investigación.

Las alternativas de respuesta están conformadas por cinco puntos de escala propuestos y se especifican a continuación:

- Totalmente en desacuerdo (1);
- Parcialmente en desacuerdo (2);
- Ni de acuerdo y ni en desacuerdo (3);

- Parcialmente de acuerdo (4); y
- Totalmente de acuerdo (5).

Con la información obtenida en campo a través del cuestionario y mediante el procesamiento de tabulación de datos estadísticos en el programa informático Excel, a través de tablas y figuras con sus respectivos análisis, se determinó la relación entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018, Por tanto, si existe relación directa entre ambas variables, producto del estudio e investigación realizada.

Las dos variables utilizadas en el cuestionario fueron sometidas a una prueba de validez para evaluar la confiabilidad de su contenido, fueron aplicados a juicio de experto y a una prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, usando para este último, el sistema estadístico informático SPSS.

Hernández, et al. (1991, p. 286) sobre este punto hace mención que la validez, en términos generales, que debe cubrir un instrumento de medición se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

EXPERTO	SUFICIENCIA
Dr. Jean Zapata Rojas	SI

El Alfa de Cronbach se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa maxima confiabilidad (fiabilidad total, perfecta).

Según Carrasco (2010) citado por Salvador y Sánchez (2018, p. 118) define a la confiabilidad como la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una a más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes momentos de tiempo.

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,00 a +/- 0,20	Muy baja
-0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

La confiabilidad con Alfa de Cronbach determina para que un instrumento sea confiable debe ser mayor o igual a 0,60 ($\geq 0,60$).

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,876	,889	30

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, el resultado obtenido es de 0,876 y según la tabla categórica señala que el instrumento de medición tiene una confiabilidad muy alta, es decir el cuestionario ha sido bien preguntado y bien respondido, por tanto si recoge la información que debe recoger.

2.5. Aspectos éticos

Debido a la naturaleza de la investigación, el recojo de la información se tuvo que realizar garantizando a cada uno de los participantes la confidencialidad y el anonimato

en sus respuestas, con la finalidad de obtener una muestra que refleje su sentir y les diera la libertad de expresarse, sin temor a represalias posteriores.

Se precisa que la presente no tiene el deseo de constituir algún tipo de oposición política a la administración edil, sino por el contrario, el propósito exclusivo de esta investigación es poder realizar un adecuado diagnóstico que contribuya a la solución de la problemática evidenciada, que en última instancia beneficie la mejora de la gestión municipal.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Respecto al objetivo específico de identificar la rotación del personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Tabla 1:

Dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	10%	10%	10%
Regular	21	34%	34%	44%
Alto	34	56%	56%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 1 se observa el nivel de la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 56% de los encuestados contestó que se siente en un nivel alto respecto a esta dimensión, mientras que el 34% respondió sentirse en un nivel regular y el 10% reveló sentirse en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 1:

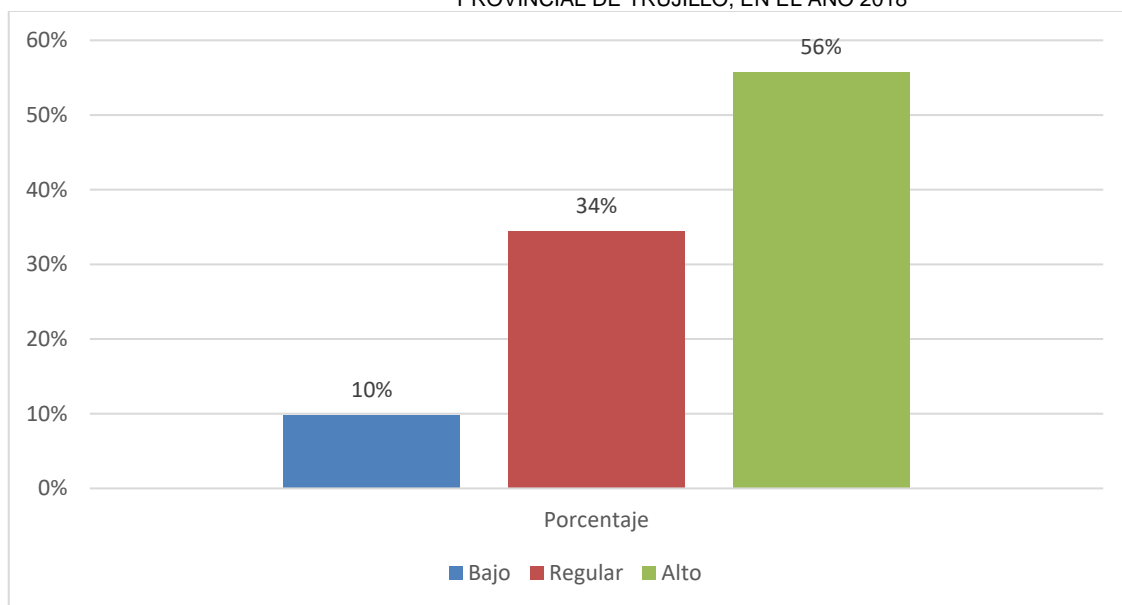


Figura 1: *Dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 1

Tabla 2:

**Dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal en la
Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7%	7%	7%
Regular	5	8%	8%	15%
Alto	52	85%	85%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 2 se observa el nivel de la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 85% de los encuestados contestó que se siente en un nivel alto respecto a esta dimensión, mientras que el 8% respondió sentirse en un nivel regular y sólo el 7% manifestó sentirse en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 2:

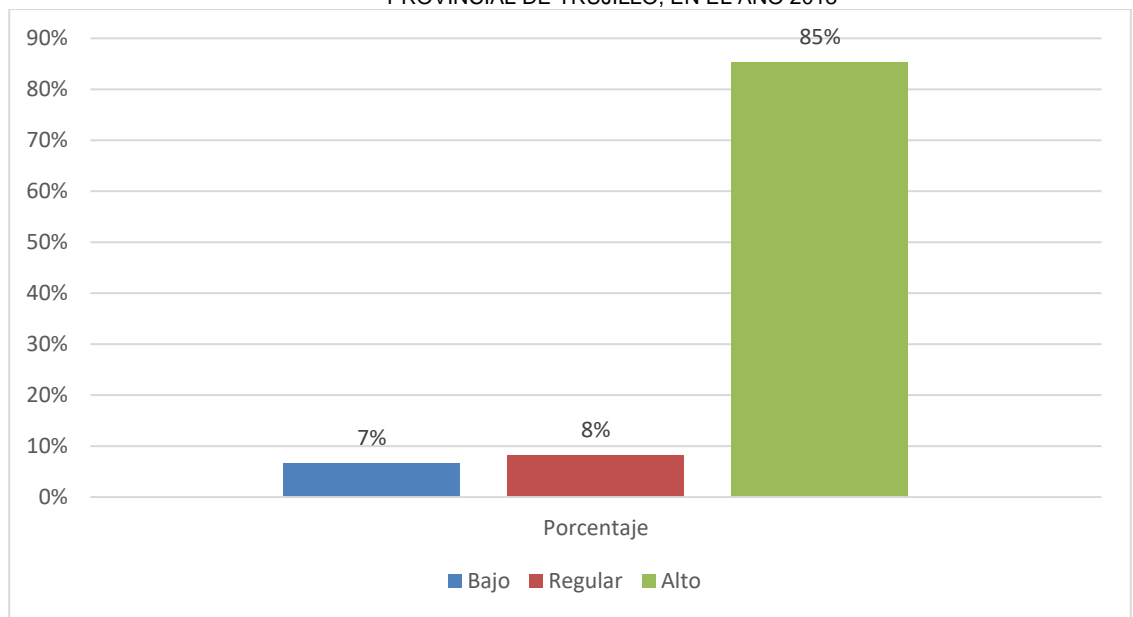


Figura 2: *Dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 2

Tabla 3:

**Dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal en la
Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7%	7%	7%
Regular	20	33%	33%	39%
Alto	37	61%	61%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 3 se observa el nivel de la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 61% de los encuestados contestó que se siente en un nivel alto respecto a esta dimensión, mientras que el 33% respondió sentirse en un nivel regular y el 7% señaló que se encuentran en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 3:

Se manifiesta que la característica principal de la contratación CAS es su temporalidad, es decir no existe un nivel de estabilidad laboral durante la relación de trabajo, seguido del otorgamiento de beneficios sociales menos onerosos, los cuales se encuentran taxativamente normados en el Decreto Legislativo N°1057 y su reglamento. Las remuneraciones no están acordes con el trabajo realizado, si se establece una comparación con los trabajadores normados bajo el Decreto Legislativo N°728, que ejerciendo las mismas actividades diarias perciben una mayor remuneración con respecto a este régimen laboral estatal. Por otra parte, cuando la institución demanda contratar trabajadores bajo los parámetros de la normativa CAS

se establecen tres requisitos a cumplir: i) necesidad de servicio, ii) presupuesto económico y iii) concurso público. La institución puede renovar el contrato laboral de este tipo de trabajadores, sin exceder el año fiscal, las veces que considere necesario acorde a sus necesidades y presupuesto económico asignado. Asimismo, no existe exigibilidad u obligatoriedad alguna y puede establecer la no renovación de contratos laborales, es decir, dar por finalizado el vínculo laboral con este tipo de trabajadores sin expresar causa objetiva o justificada. No obstante, si se configura un despido arbitrario o incausado que perjudique a un trabajador CAS, puede demandar el pago de una indemnización (protección resarcitoria) por el daño causado correspondiente a las remuneraciones dejadas de percibir hasta el término del contrato, con un tope máximo de tres remuneraciones mensuales. Otro aspecto para tener en cuenta es el pago correspondiente por horas extras laboradas, actualmente se acumulan y se compensan con días de descanso, a razón de 1 hora extra de trabajo por 1 hora de descanso. Para solicitar el descanso compensatorio, el trabajador público debe presentar una solicitud de requerimiento en la Oficina de Control y Tiempo detallando el número de horas extras laboradas y la fecha en que solicite el descanso referido. Se observa un nivel regular de ausentismo en la institución, esto es porque consideran necesario que se constituya un mejor tratamiento y manejo de las licencias y permisos.

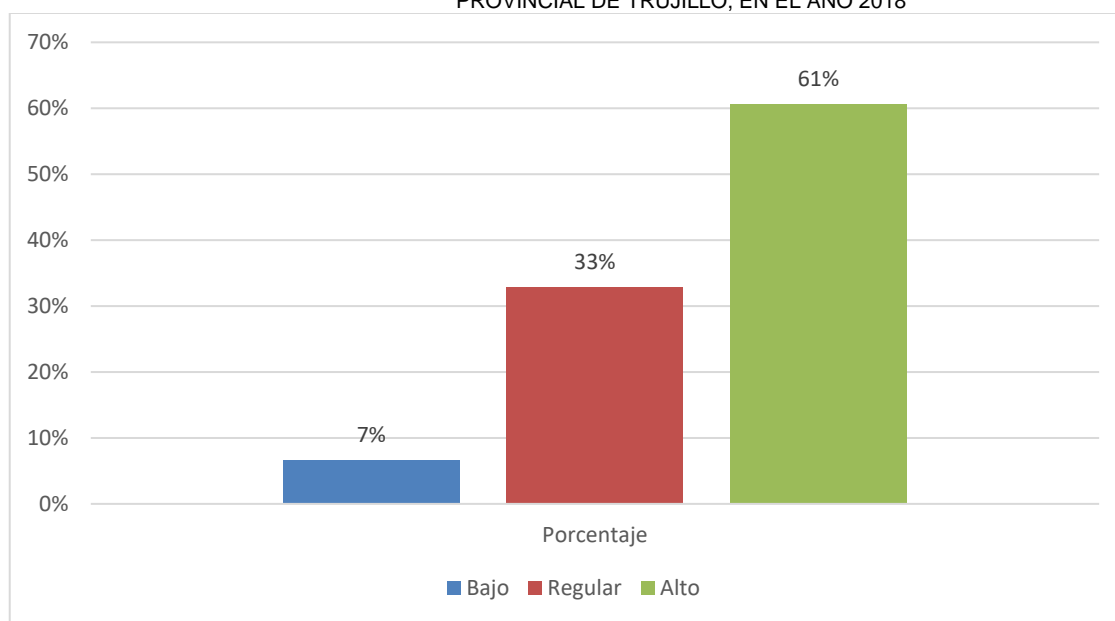


Figura 3: *Dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 3

Tabla 4:

Variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7%	7%	7%
Regular	11	18%	18%	25%
Alto	46	75%	75%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 4 se observa el nivel de la variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 75% de los encuestados contestó que se siente en un nivel alto respecto a esta variable, mientras que el 18% respondió sentirse en un nivel regular y el 7% manifestó estar en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura 4:

Por tanto, el nivel de rotación dentro de la institución es elevado, teniendo relevancia importante el carecimiento de una política estructurada de ascensos y establecida dentro de la institución, salvo el requerimiento de Gerencia Municipal y/o del jefe inmediato superior mediante resolución firmada por el alcalde. No aplica para trabajadores normados bajo el Decreto Legislativo N°1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, ya que en este régimen laboral estatal no existe posibilidad de ascensos. Tenemos también, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, la temporalidad de los contratos CAS, nivel regular de ausentismo. Por estos motivos los trabajadores de la institución

buscan mejores opciones de crecimiento laboral y profesional en otras instituciones o empresas del sector público o del sector privado. Este hecho se da principalmente en los trabajadores normados bajo el Decreto Legislativo N°1057 (CAS) y obreros contratados para servicio específico sujetos al régimen laboral de la actividad privada (Decreto Legislativo N°728) contratados a plazo determinado en ambos casos.

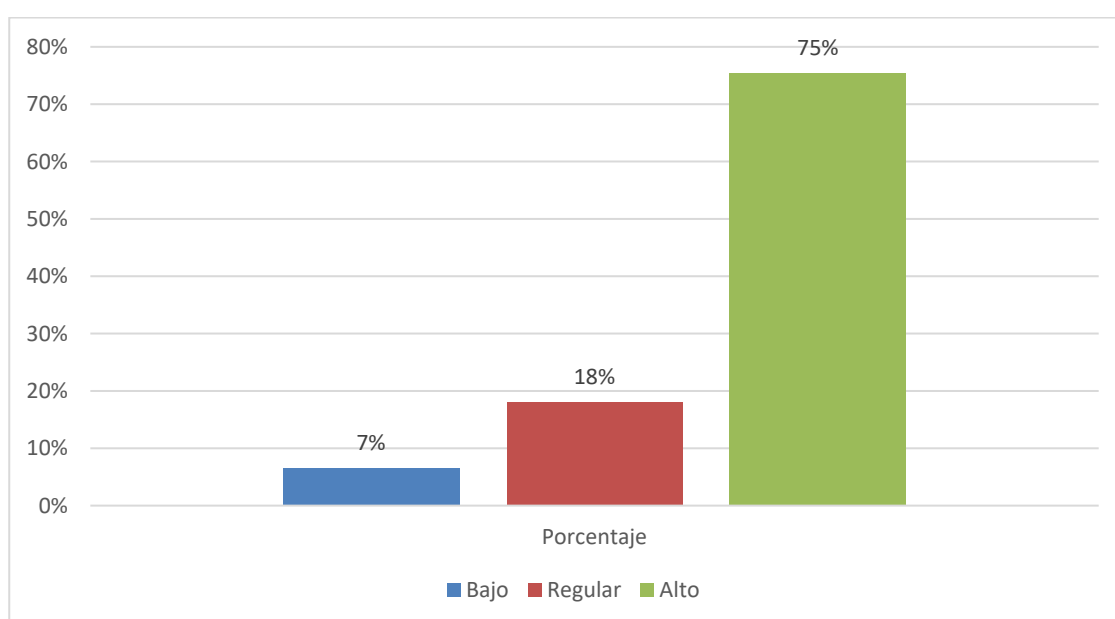


Figura 4: *Variable rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 4

3.2. Respecto al objetivo específico de describir la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Tabla 5:

Dimensión metas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	13%	13%	13%
Regular	22	36%	36%	49%
Alto	31	51%	51%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 5 se observa el nivel de la dimensión metas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 51% de los encuestados contestó que se siente en un nivel alto respecto a esta dimensión, mientras que el 36% respondió sentirse en un nivel regular y el 13% manifestó sentirse en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 5:

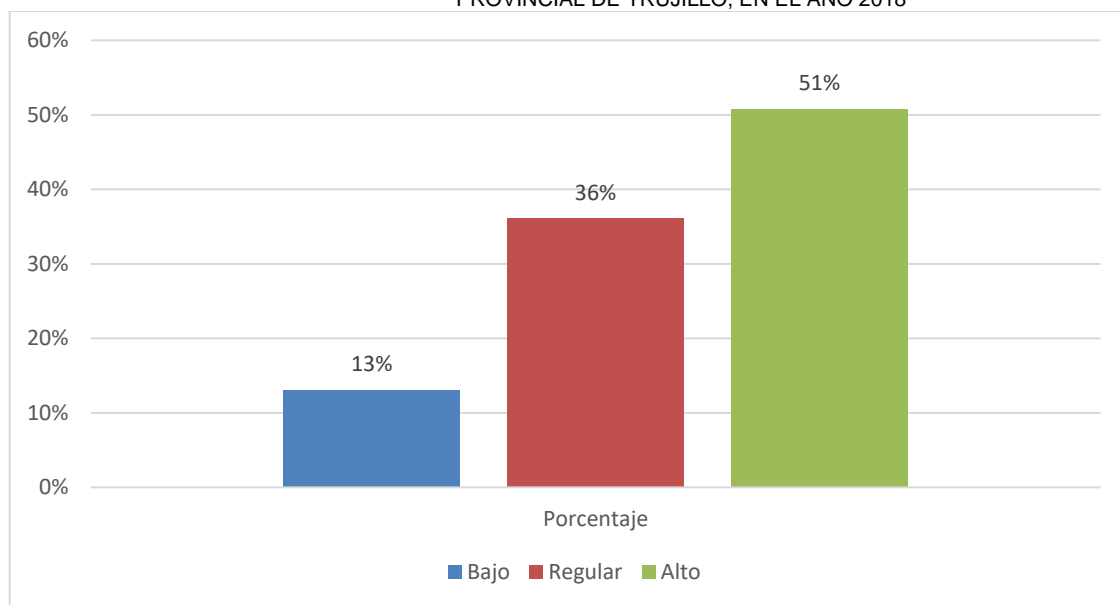


Figura 5. Dimensión metas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Fuente: Tabla 5

Tabla 6:

Dimensión remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	24	39%	39%	39%
Regular	30	49%	49%	89%
Alto	7	11%	11%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 6 se observa el nivel de la dimensión remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 49% de los encuestados contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 39% respondió sentirse en un nivel bajo y sólo el 11% manifestó sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura 6:

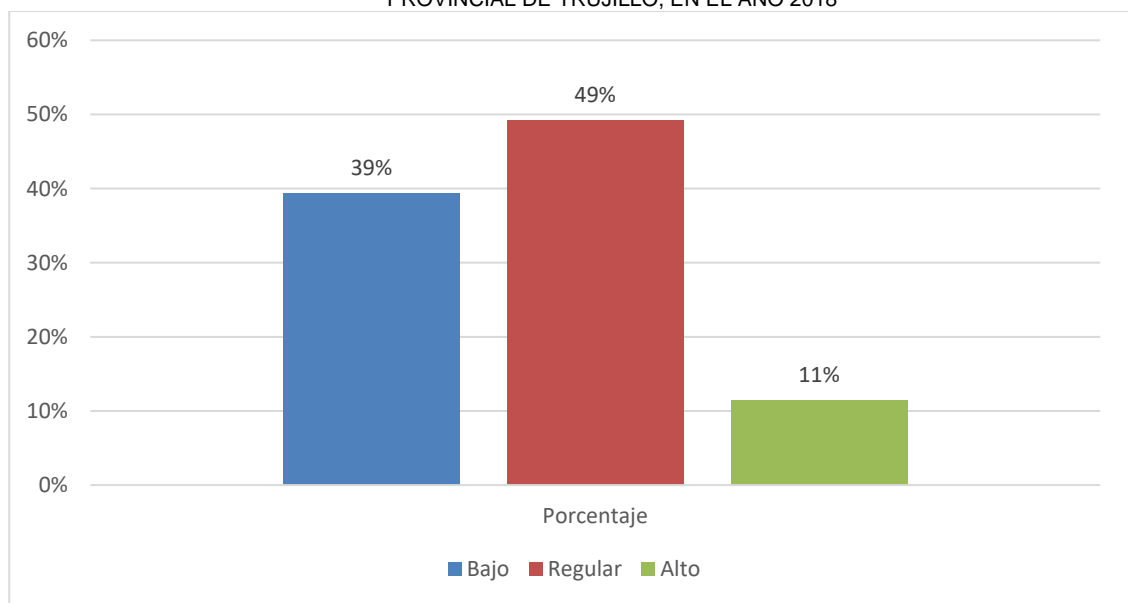


Figura 6: *Dimensión remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 6

Tabla 7:

Dimensión condiciones mínimas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5%	5%	5%
Regular	24	39%	39%	44%
Alto	34	56%	56%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 7 se observa el nivel de la dimensión condiciones mínimas de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 56% de los encuestados contestó que se siente en un nivel alto respecto a esta dimensión, mientras que el 39% respondió sentirse en un nivel regular y el 5% reveló sentirse en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 7:

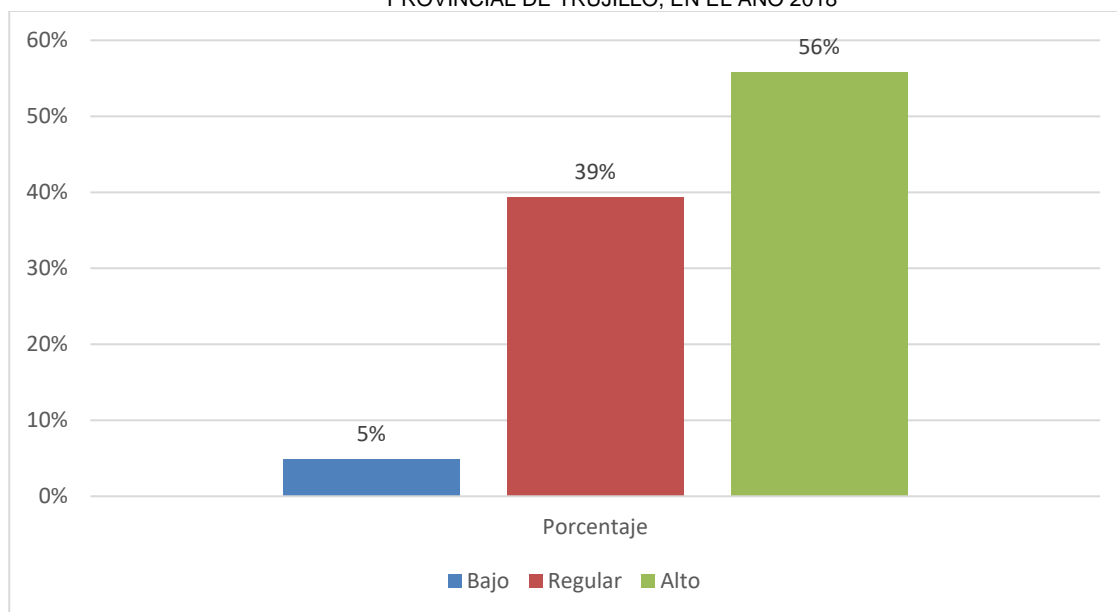


Figura 7: *Dimensión condiciones mínimas de trabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 7

Tabla 8:

Dimensión equipo humano de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7%	7%	7%
Regular	4	7%	7%	13%
Alto	53	87%	87%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 8 se observa el nivel de la dimensión equipo humano de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 87% de los encuestados contestó que se siente en un nivel alto respecto a esta dimensión, mientras que un 7% respondió sentirse en un nivel regular, asimismo otro 7% de los encuestados manifestó sentirse en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 8:

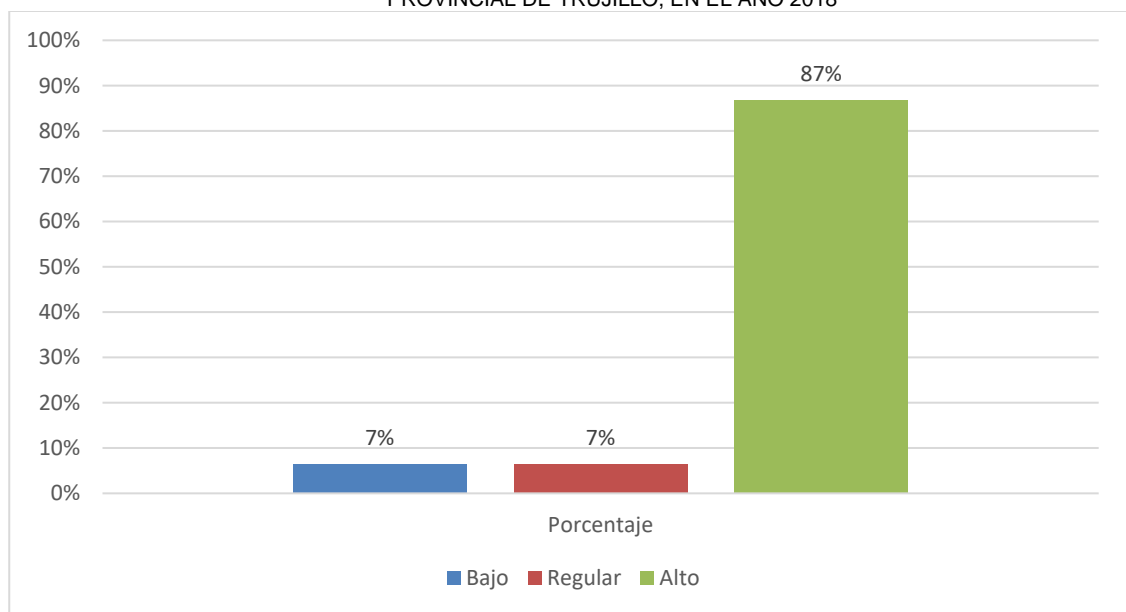


Figura 8: *Dimensión equipo humano de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 8

Tabla 9:

Variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	7%	7%	7%
Regular	30	49%	49%	56%
Alto	27	44%	44%	100%
Total	61	100%	100%	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 9 se observa el nivel de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. El 49% de los encuestados contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta variable, mientras que el 44% respondió sentirse en un nivel alto y sólo el 7% señaló sentirse en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 9:

Por tanto, predomina un nivel de satisfacción laboral regular en la institución, ya que se manifiesta que los salarios ofrecidos en la institución no cubren sus expectativas de vida y no se encuentran acorde con el trabajo desarrollado, no se otorgan bonificaciones económicas en base al logro de objetivos y se hace necesario la realización de una política de homologación salarial.

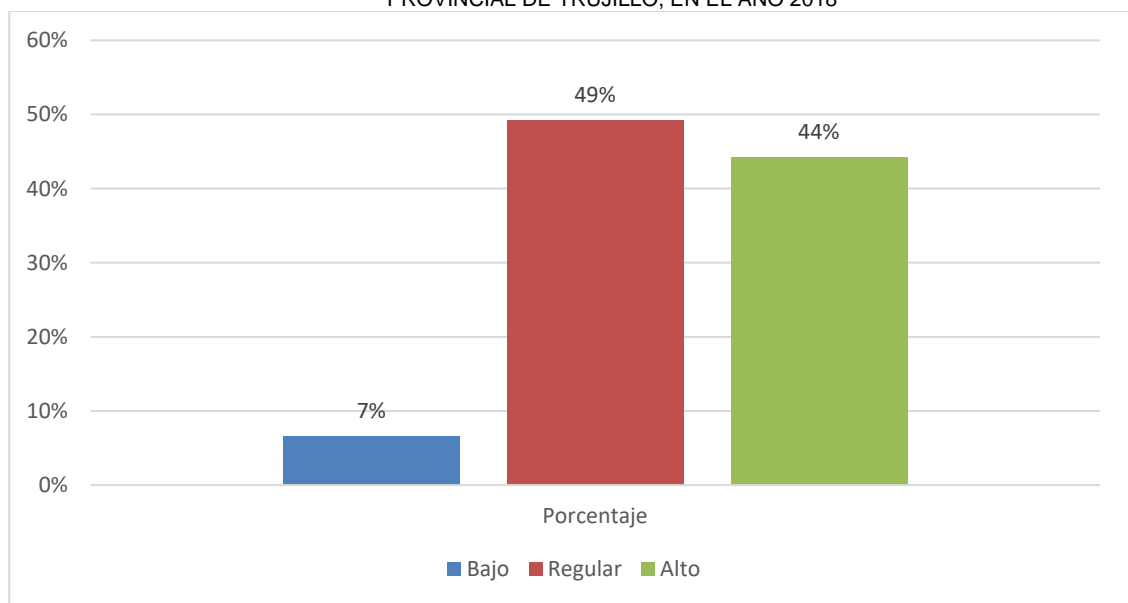


Figura 9: *Variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.*

Fuente: Tabla 9

3.3. Respecto al objetivo específico de medir estadísticamente la relación entre la satisfacción laboral con las dimensiones de la variable rotación del personal en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Tabla 10:

Estadísticos de correlación para la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal y la satisfacción laboral.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación	
múltiple	0.62859789
Coeficiente de determinación R^2	0.39513531
R^2 ajustado	0.38488337
Error típico	2.42228677
Observaciones	61

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 10 se encuentran los estadísticos de coeficiente de correlación múltiple (0,629) de Pearson que indican la existencia de evidencia estadística para determinar la correlación directamente proporcional entre la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal y la satisfacción laboral. Tal como se aprecia en la nube de puntos de la figura 10:

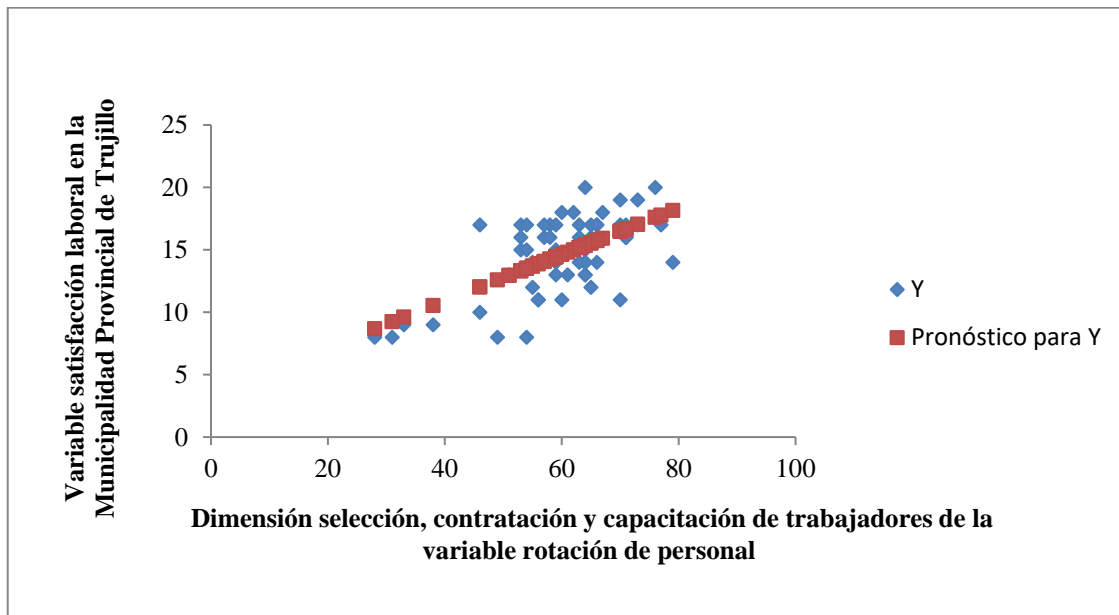


Figura 10: Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la
 dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable
 rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

Fuente: Tabla 10

Tabla 11:

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

		<i>Error</i>	<i>Estadístico</i>	
	<i>Coeficientes</i>	<i>típico</i>	<i>t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	3.48270692	1.82102797	1.91249501	0.06067106
Variable X 1	0.18567073	0.02990705	6.20825879	5.8199E-08

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

Para probar la hipótesis sobre la correlación entre la dimensión selección, contratación y capacitación de trabajadores de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral, se procedió a evaluar la significancia (entendida como la probabilidad del error que debe ser menor al margen de error trabajado para la presente investigación 0,05). Como se aprecia en la tabla 11, la probabilidad de error es 0,0000000058199 (5,8199E-08) siendo menor a 0,05 (5% nivel de significancia). Se demuestra entonces que existe correlación significativa, es decir el modelo se ajusta a lo que sucede en la realidad. Por tanto, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 12:

Estadísticos de correlación para la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación	
múltiple	0.63191817
Coeficiente de determinación R^2	0.39932057
R^2 ajustado	0.38913956
Error típico	3.35144067
Observaciones	61

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 12 se encuentran los estadísticos de coeficiente de correlación múltiple (0,632) de Pearson que indican la existencia de evidencia estadística para determinar la correlación directamente proporcional entre la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral. Tal como se aprecia en la nube de puntos de la figura 11:

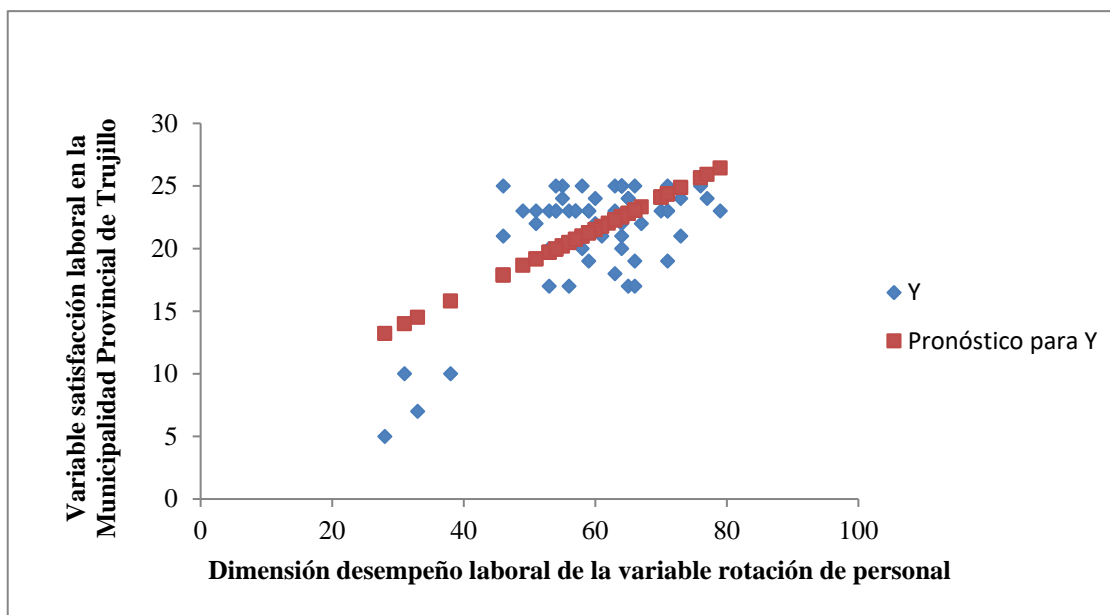


Figura 11: *Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.*

Fuente: Tabla 12

Tabla 13:

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

		<i>Error</i>	<i>Estadístico</i>	
	<i>Coefficientes</i>	<i>típico</i>	<i>t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	5.95941623	2.51954777	2.36527218	0.02132336
Variable X 1	0.25914634	0.04137896	6.26275562	4.7189E-08

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

Para probar la hipótesis sobre la correlación entre la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral, se procedió a evaluar la significancia (entendida como la probabilidad del error que debe ser menor al margen de error trabajado para la presente investigación 0,05%). Como se aprecia en la tabla 13, la probabilidad de error es 0,0000000047189 (4,7189E-08) siendo menor a 0,05 (5% nivel de significancia). Se demuestra entonces que existe correlación significativa, es decir el modelo se ajusta a lo que sucede en la realidad. Por tanto, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 14:

Estadísticos de correlación para la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación	
múltiple	0.09449982
Coeficiente de determinación	
R^2	0.00893022
	-
R^2 ajustado	0.00786758
Error típico	2.99720526
Observaciones	61

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 14 se encuentran los estadísticos de coeficiente de correlación múltiple (0,094) de Pearson que indican la existencia de correlación positiva baja, pero cuya significancia es mayor al margen de error, por lo que no se puede demostrar la hipótesis de que exista correlación significativa entre la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral. Tal como se aprecia en la nube de puntos de la figura 12:

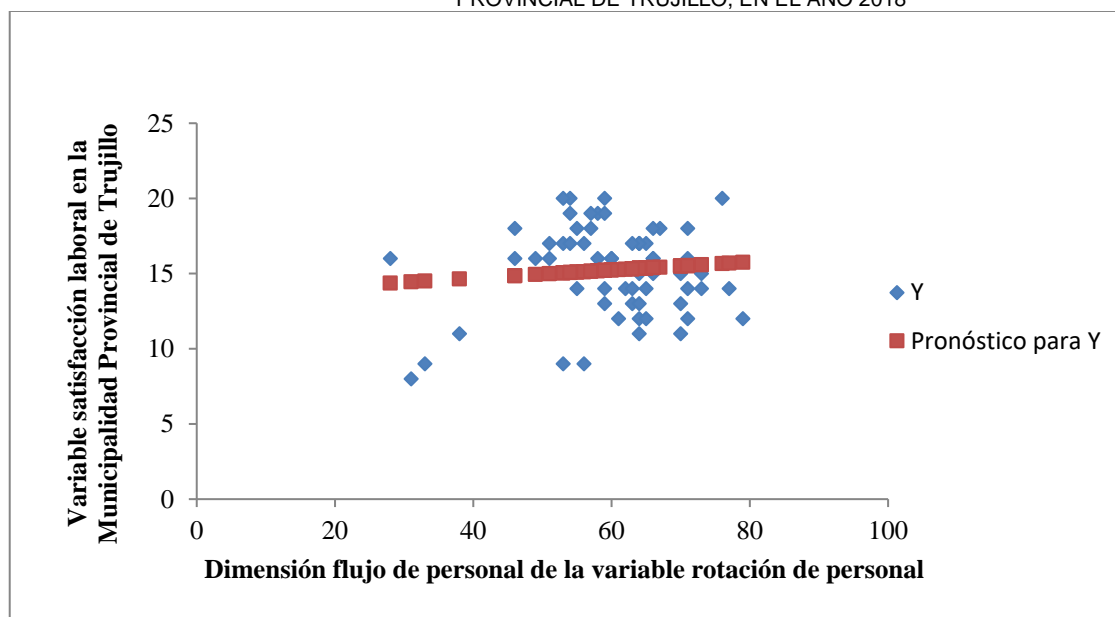


Figura 12: Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

Fuente: Tabla 14

Tabla 15:

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

		<i>Error</i>	<i>Estadístico</i>	
	<i>Coeficientes</i>	<i>típico</i>	<i>t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	13.6106058	2.25324049	6.04045854	1.1079E-07
Variable X 1	0.02698171	0.03700535	0.72912982	0.4688069

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

Para probar la hipótesis sobre la correlación entre la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral, se procedió a evaluar la significancia (entendida como la probabilidad del error que debe ser menor al margen de error trabajado para la presente investigación 0,05). Como se aprecia en la tabla 15, la probabilidad de error es 0,4688069 (46,9%) mayor a 0,05 (5% nivel de significancia). Por tanto, no se ha podido demostrar evidencia estadística que establezca la relación positiva. Se demuestra entonces que la correlación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión flujo de personal no es significativa.

3.4. Relaciones entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Tabla 16:

Estadísticos de correlación para la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación	
múltiple	0.6203779
Coeficiente de determinación R^2	0.38486874
R^2 ajustado	0.37444278
Error típico	6.28941584
Observaciones	61

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

En la tabla 16 se encuentran los estadísticos de coeficiente de correlación múltiple (0,620) de Pearson que indican la existencia de evidencia estadística para determinar la correlación entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

Tal como se aprecia en la nube de puntos de la figura 13:

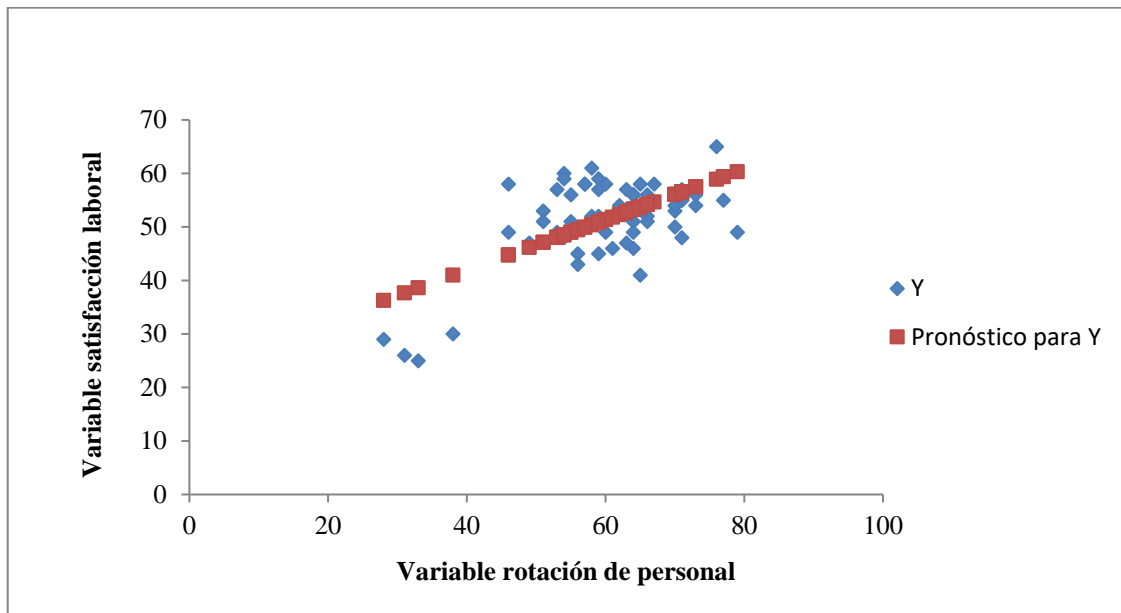


Figura 13: *Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.*

Fuente: Tabla 16

Tabla 17:

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral.

		<i>Error</i>	<i>Estadístico</i>	
	<i>Coefficientes</i>	<i>típico</i>	<i>t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	23.0527289	4.72826023	4.87552034	8.5539E-06
Variable X 1	0.47179878	0.07765303	6.0757294	9.679E-08

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo N°3

Para probar la hipótesis sobre la correlación entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral, se procedió a evaluar la significancia (entendida como la probabilidad del error que debe ser menor al margen de error trabajado para la presente investigación 0,05). Como se aprecia en la tabla 17, la probabilidad de error es 0,000000009679 (9,679E-08) menor a 0,05 (5% nivel de significancia). Se demuestra entonces que existe correlación significativa entre ambas variables, es decir el modelo se ajusta a lo que sucede en la realidad. Por tanto, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

3.5. Verificación de hipótesis

3.5.1. Formulación de hipótesis

Se establece la hipótesis nula é hipótesis alterna.

Ho: No existe relación directa entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

3.5.2. Nivel de significancia

El nivel de significancia para nuestra prueba de hipótesis es del 5%.

3.5.3. Coeficiente de correlación

Se utilizó estadísticos de correlación para obtener los resultados del coeficiente de correlación múltiple de Pearson y estadísticos de prueba de hipótesis, para calcular la probabilidad de error (nivel de significancia) en el presente trabajo de investigación.

3.5.4. Regla de decisión

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 ,

Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la H_0 .

Decisión: Se indica que la existencia de evidencia estadística determina la correlación directamente proporcional entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis del investigador, al 95% de confianza.

Conclusión: Existe relación directa entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Sobre la base de los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado se identificó estadísticamente que existe una relación directa entre la alta rotación de personal y una regular satisfacción laboral, se logró identificar a la variable independiente y describir a la variable dependiente, comparando con los antecedentes registrados en el presente trabajo de investigación se pueden precisar los siguientes puntos.

Se demostró la relación directa entre la variable independiente rotación de personal y la variable dependiente satisfacción laboral. Estos resultados son similares a lo investigado por Villavicencio y Brancacho (2014) en cuyo estudio concluyó que de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la técnica de observación y el cuestionario tipo Likert, sometidos a la prueba Rho de Spearman, determinan que si existe una relación entre la rotación y la satisfacción laboral.

En la tabla 16, el coeficiente de correlación múltiple de Pearson (0,620) indica la existencia de correlación entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018. En la tabla 17 se muestran los indicadores estadísticos para la prueba de hipótesis, se aprecia que la probabilidad de error es 9,679E-08 menor a 0,05 (5% nivel de significancia). Se demuestra entonces que existe correlación significativa entre ambas variables, es decir el modelo se ajusta a lo que sucede en la realidad. Por consiguiente, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

Se identificó el nivel de rotación del personal en la institución, el cual se percibe como alto ya que un 75% respondió sentirse en un nivel alto. Además, se mostraron

las dimensiones de la rotación con los siguientes resultados: Se evidencia en la tabla 2, el análisis efectuado de la dimensión desempeño laboral para la variable rotación de personal, donde el 85% de los encuestados aseveró sentirse en un nivel alto, mientras que el 8% contestó que se siente en un nivel regular y sólo el 7% respondió estar en un nivel bajo con respecto a esta dimensión. Se considera que todos los trabajadores deben ser evaluados de manera periódica, además se percibe la necesidad de estructurar una política de ascensos y línea de carrera en base a la meritocracia, desempeño y eficiencia laboral, asimismo, establecer una periodicidad en los reconocimientos a los trabajadores por su buen desempeño y puntualidad. Estos resultados se alinean con el estudio realizado por Cainicela y Pazos (2016) donde infiere que al llegar a cubrir de manera eficiente los factores internos (reconocimientos, desarrollo y crecimiento profesional, línea de carrera, clima laboral óptimo) y externos (políticas de la organización, remuneraciones, ascensos laborales, relación con los compañeros, seguridad en el trabajo) se podrá optimizar equilibradamente la satisfacción laboral, de esta forma se minimiza la intención de rotación de los trabajadores y pérdida de talento que conlleva a elevados costos para la organización.

En la tabla 3, el análisis de la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal, señala que el 61% de los encuestados señaló estar en un nivel alto, mientras que el 33% respondió estar en un nivel regular y sólo el 7% reveló que se encuentran en un nivel bajo, respecto a esta dimensión. Esta situación, se debe a aspectos como son las entradas y salidas de trabajadores que se reflejan en las convocatorias públicas realizadas a través de la página web de la institución, existe un nivel regular de ausentismo, las renovaciones o adendas de contratos laborales que se llevan a cabo de manera mensual, principalmente hacia los trabajadores públicos regulados bajo el

Régimen Especial de Contratación Administrativa (CAS), la extinción del vínculo laboral, cese o baja de personal, generalmente por vencimiento de contrato. De igual manera es necesario la realización de un mayor número de capacitaciones en temas de legislación laboral de alcance general, igualmente, contar con un seguro de riesgo en beneficio de los trabajadores según la naturaleza de sus funciones y consideran oportuno la retribución económica correspondiente por horas extras de trabajo. Coincide con la investigación de Ramos (2015) donde concluye que las relaciones sociales constituyen una necesidad básica del ser humano, las mismas que pueden verse interferidas por factores internos o externos, llegando a ser una significativa fuente de estrés y disminuir el desempeño, debido a un ambiente laboral poco saludable, por lo que es importante crear políticas y planes que contribuyan al mantenimiento y crecimiento de las relaciones sociales y laborales.

El nivel de satisfacción laboral es percibido por los trabajadores de la institución de manera regular. Además, se mostraron las dimensiones de la satisfacción con los siguientes resultados: Se muestra en la tabla 6, referido al análisis de la dimensión de remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral, se observa que el 49% de los encuestados respondió que se siente en un nivel regular, mientras que el 39% contestó sentirse en un nivel bajo y sólo el 11% señaló estar en un nivel alto con respecto a esta dimensión. Se determina que las remuneraciones percibidas no cubren sus expectativas de vida y no son equitativos con la demanda de su trabajo, comparado con el de otras instituciones públicas, lo cual demuestra que existe insatisfacción en este sentido. Los reconocimientos a la eficiencia por parte de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones no se dan de manera continua (una vez al año), no se otorgan bonificaciones de índole económica referidos al cumplimiento de objetivos, además los encuestados

manifiestan que el régimen especial de contratación laboral CAS debería tener mejores beneficios sociales de los que actualmente se cuenta y una mayor protección laboral (ante despidos arbitrarios e injustificados). Se evidencia un consenso mayoritario por parte de los encuestados para la implementación de una política de homologación de remuneraciones en toda la institución. Es similar a lo descrito por Muñoz (2014) donde señala que el personal se encuentra medianamente satisfecho, por lo que es necesario hacer un trabajo de manera integral sobre los puntos más álgidos a fin de obtener resultados que mejoren el nivel de satisfacción laboral, puesto que la empresa no conoce a fondo las necesidades del empleado. Asimismo, la falta de empoderamiento del área de personal encargado respecto al bienestar y satisfacción de los trabajadores trae a consecuencia desmotivación y falta de credibilidad hacia un plan de mejora en la institución. En la tabla 7 concerniente al análisis de la dimensión condiciones mínimas de trabajo de la variable satisfacción laboral, se observa que el 56% de los encuestados respondió que se siente en un nivel alto, mientras que el 39% contestó sentirse en un nivel regular y sólo el 5% señaló estar en un nivel bajo con respecto a esta dimensión. Se indica que los trabajadores se sienten a gusto dentro de su área de trabajo y se muestra un clima laboral óptimo, sin embargo, pesan factores gravitantes como que los materiales y equipos otorgados no le facilitan el cumplimiento de sus funciones, se manifiesta que los trabajadores regulados bajo el régimen laboral CAS deben tener mayores beneficios sociales y consideran oportuno que las medidas en materia de seguridad y salud en el trabajo sean puestos en práctica en la institución. Se complementa con la investigación realizada por Cejudo (2016) donde se concluye que la motivación es un determinante directo de la satisfacción laboral, cuanto mayor es la

motivación del trabajador, mayor será su satisfacción, puesto que se encuentran estrecha e íntimamente relacionados.

Respecto al objetivo específico de medición estadística de la relación entre la satisfacción laboral con las dimensiones de la variable rotación de personal se estableció que en las tablas 10 y 11, los estadísticos de correlación y la prueba de hipótesis, respectivamente, confirman que la dimensión selección, contratación y capacitación de la variable rotación de personal y satisfacción laboral se correlacionan, de manera significativa, lo cual valida la hipótesis específica de la presente investigación. De igual forma, para las tablas 12 y 13, los estadísticos de correlación y la prueba de hipótesis de la dimensión desempeño laboral de la variable rotación de personal y satisfacción laboral se correlacionan, de manera significativa, validando la hipótesis específica. Sin embargo, en las tablas 14 y 15, los estadísticos de correlación y prueba de hipótesis para la dimensión flujo de personal de la variable rotación de personal y la satisfacción laboral, indican la existencia de correlación positiva baja y su resultado, no se muestra de manera significativa, por lo que no se valida la hipótesis específica (la probabilidad de error es mayor al nivel de significancia). Por tanto, no se ha podido demostrar evidencia estadística que establezca la relación positiva significativa. Estos resultados contradicen lo investigado por Maclenan y Salas (2014) en cuyo estudio se determinó que existe una relación inversa entre los factores de la satisfacción laboral y la rotación de personal ($r_s = -0.667$, $p\text{-valor} < 0.05$) donde demuestra que existe una correlación negativa media, es decir, de acuerdo con los estudios, los encuestados consideran que, cuando mejor fue su satisfacción laboral, menor fue el grado de rotación de personal.

4.2 Conclusiones

1. Se pudo determinar la relación directa entre la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2018, en base al análisis de correlación y su significancia ($R=0.62$).
2. Se pudo identificar la variable rotación de personal, de acuerdo con el primer objetivo específico planteado para esta investigación, se muestra que un 75% de los encuestados lo ubica en un nivel alto. Posee los siguientes factores relevantes: la falta de una política estructurada de ascensos y desarrollo profesional, la temporalidad de contratos CAS como principal característica, las renovaciones o adendas de contrato de manera mensual que se realizan a los trabajadores regulados bajo este régimen laboral estatal, existe un nivel regular de ausentismo en la institución, porque es necesario que se establezca un mejor tratamiento y manejo de las licencias y permisos. Además, de acuerdo con las dimensiones establecidas para esta variable se tuvo: Selección, contratación y capacitación de trabajadores, desempeño laboral y flujo de personal. Se muestra que el 85% de los encuestados respecto al análisis efectuado en la dimensión desempeño laboral manifestó sentirse en un nivel alto, esto es, porque creen importante que todos los trabajadores deben ser monitoreados periódicamente, tener reconocimientos públicos por la labor eficiente realizada y por puntualidad de manera regular.
3. En cuanto a la descripción de la variable satisfacción laboral, como segundo objetivo específico señalado, la muestra estadística obtenida indica que el 49% de los encuestados manifestó sentirse en un nivel regular. Entre las dimensiones establecidas para esta variable de estudio, se tuvo: Metas de trabajo, remuneraciones justas, condiciones mínimas de trabajo y equipo humano, se analiza que, en la

dimensión remuneraciones justas, el 49% contestó sentirse en un nivel regular, presentando un nivel de insatisfacción ya que los salarios que se ofrecen no cubren sus expectativas de vida y no son equitativos con la demanda de su trabajo, comparado con el de otras instituciones públicas y no se otorgan bonificaciones económicas referidos al logro de objetivos. Asimismo, se muestra un consenso mayoritario de los encuestados acerca de la necesidad de una política de homologación (escala) salarial en toda la institución, es decir eliminar las brechas económicas y adecuarlas para que se valoricen correctamente los puestos de trabajo, acorde a los requerimientos establecidos en el Manual de Organización y Funciones de la institución, determinando las obligaciones y funciones a cumplir por los trabajadores y comprobar la existencia o no de diferencias salariales que no cuenten con justificación, tal como se viene ejecutando actualmente en el ámbito privado. Estas son una serie de necesidades que demandan los trabajadores hace varios años atrás y que no han podido ser resueltas por las administraciones anteriores, ni la actual.

4. Se estableció para el tercer objetivo específico que los estadísticos de correlación y su significancia demuestran que la variable satisfacción laboral se correlaciona con las dimensiones selección, contratación y capacitación de trabajadores y desempeño laboral de la variable rotación de personal, lo cual valida la hipótesis específica de la presente investigación. Sin embargo, para la dimensión flujo de personal esta correlación es positiva baja y no significativa.

REFERENCIAS

Alfaro, L., & Saavedra, K. (2008). *Los Servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar*.

Recuperado el 16 de octubre de 2019, de Cladea.org:

http://cladea.org/convocatoriapapers/files/papers_final/831_PaperFinal.pdf

Alva, J., & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014*. Recuperado el octubre 19 de 2019, de Repositorio UPAO:

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>

Atalaya, M. (septiembre de 1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Recuperado el 19

de octubre de 2019, de Revista de Psicología UNMSM:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Cabrera, A., Ledezma, M., & Rivera, N. (Septiembre de 2011). *El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León*. Recuperado

el 19 de octubre de 2019, de Redalyc:

<https://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>

Cainicela, F., & Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Repositorio Universidad del Pacífico:

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, F. (2003). *El Proyecto de Investigación y su Esquema de Elaboración*. Caracas: Uyapar.

- Cejudo, A. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con la motivación laboral*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de Repositorio ULL: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3129/Relacion%20entre%20satisfaccion%20laboral%20y%20motivacion%20laboral%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Cucjonline: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Del Castillo, C., & Vargas, B. (2009). *El proceso de gestión y el desempeño organizacional: Una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales*. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de Cladea: http://cladea.org/convocatoriapapers/files/papers_final/831_PaperFinal.pdf
- Dessler, G. (1991). *Administración de Personal*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Acacia.org: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf
- Echebarría, K. (2001). *Capital Social, Cultura Organizativa y Transversalidad en la Gestión Pública*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Cladea: http://cladea.org/convocatoriapapers/files/papers_final/831_PaperFinal.pdf
- Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (Marzo de 2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

- Gabel-Shemueli, R., Yamada, G., & Dolan, S. (Agosto de 2013). *Lo que vale el trabajo en el sector público: Estudio exploratorio del significado de los valores organizacionales en el sector público en Perú*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000200006
- Gamero, C. (Julio de 2004). *Satisfacción laboral de los asalariados en España. Especial referencia a las diferencias por género*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Research Gate: https://www.researchgate.net/publication/28165315_Satisfaccion_laboral_de_los_asalariados_en_Espana_Especial_referencia_a_las_diferencias_por_genero
- Gómez, M. (julio de 2017). *Motivación y satisfacción laboral en empleados de un municipio de la provincia de Trujillo*. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de Repositorio UPAO: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3038>
- González, F., Sánchez, S., & López Guzmán, T. (septiembre de 2011). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba España*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180722704005>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (1991). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de Metodología de la Investigación: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf

- Macleanan, K., & Salas, E. (2014). *Análisis de la satisfacción laboral en la rotación de personal de la empresa Inversiones Mackber SRL - 2012*. Recuperado el 28 de noviembre de 2019, de Repositorio Universidad del Centro del Perú: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3829/Macleanan%20Bernadillo%20-%20Salas%20Daza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, R. (Marzo de 2014). *Desempeño de los Trabajadores del Área de Operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Repositorio UPAO: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/709>
- Moreno, M., Ríos, M., Canto, J., San Martín, J., & Perles, F. (Diciembre de 2010). *Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco calificados: Diferencias entre sexo en población inmigrante*. Recuperado el 19 de Octubre de 2019, de Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300008
- Muñoz, J. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca EMAC-EP*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7883/1/UPS-CT004730.pdf>
- Omar, A. (febrero de 2011). *Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Scielo: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v17n2/a03v17n2.pdf>
- Ramió, C. (2001). *Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: Modelo de estado y cultura institucional*.

Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Cladea:

http://cladea.org/convocatoriapapers/files/papers_final/831_PaperFinal.pdf

Ramos, V. (2015). *Relaciones Sociales en el Trabajo y Satisfacción Laboral*. Recuperado el

21 de octubre de 2019, de Universidad Casa Grande:

<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/618/3/Tesis993RAMr.pdf>

Reyes-Heroles, R. (Julio de 2007). *La rotación de personal cuesta caro*. Recuperado el 2019

de octubre de 2019, de Expansión: [https://expansion.mx/midinero/2007/6/la-](https://expansion.mx/midinero/2007/6/la-rotacion-de-personal-cuesta-carro)

[rotacion-de-personal-cuesta-carro](https://expansion.mx/midinero/2007/6/la-rotacion-de-personal-cuesta-carro)

Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 19

de octubre de 2019, de Google books:

https://books.google.com.pe/books?id=Q8p51ceQyXoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (agosto de 2017). *Análisis de la*

satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado

en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado el 19 de octubre

de 2019, de Redalyc:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1941/194154512012/html/index.html>

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de

http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Salvador, E., & Sánchez, J. (2018). *Liderazgo de los directivos y compromiso*

organizacional Docente. Recuperado el 26 de octubre de 2019, de Scielo:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/ria/v20n1/a11v20n1.pdf>

Trefogli, G. (2013). *Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público: Estudio*

de Caso sobre Desarrollo de Evaluaciones de Conocimientos en el Servicio Civil Peruano (2008 - 2012). Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Congreso de la República:

http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1D321471CCBA179505257C0E0050ED3D/%24FILE/TREFOGLI_WONG_GUILLERMO_GESTION_DESARROLLO.pdf

Villavicencio, J., & Brancacho, A. (2014). *Rotación y satisfacción laboral de personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Independencia - Lima, 20014*.

Recuperado el 28 de noviembre de 2019, de Repositorio Universidad César Vallejo:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6770?show=full>

Villoria, M. (2001). *La capacitación de los directivos públicos en las administraciones españolas y latinoamericanas*. Recuperado el 19 de octubre de 2019, de Cladea:

http://cladea.org/convocatoriapapers/files/papers_final/831_PaperFinal.pdf

ANEXOS

ANEXO N°1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral (dependiente)	Es definida como una actitud frente a las experiencias laborales, se da la favorabilidad o desfavorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo; evaluación que habitualmente se hace a través de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción y supervisión. (Morris y Venkatesh, 2010).	Metas de trabajo	Cumplimiento de actividades diarias. Cumplimiento de objetivos y metas. Identificación con el trabajo. Puntualidad.	1-2-3-4.	Cuestionario
		Remuneraciones justas	Prestación personal de servicios. Sistema de pagos. Homologación salarial.	5-6-7-8.	
		Condiciones mínimas de trabajo	Bienestar personal. Equipos de trabajo. Clima laboral. Seguridad y salud en el trabajo. Beneficios laborales.	9-10-11-12-13.	
		Equipo humano	Actitud y aptitud hacia el trabajo. Trabajo en equipo. Valores, conocimiento. Cumplimiento de reglamentos, normas y dispositivos de convivencia. Comunicación asertiva entre compañeros.	14-15-16-17.	
Rotación de Personal (independiente)	Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización u el de las que salen de ella. (Chiavenato, 1999).	Selección, contratación y capacitación de trabajadores	Cumplimiento de requisitos. Entrevistas de trabajo, firma de contrato, Inducción y capacitación.	18-19-20-21.	
		Desempeño laboral	Bonificaciones por trabajo riesgoso. Eficiencia en las actividades. Reconocimiento a la labor del trabajador.	22-23-24-25-26.	
		Flujo de personal	Ingresos o altas. Salidas o bajas. Despidos justificados, injustificados, ceses. Descansos laborados (compensatorios), Vacaciones, Licencias con o sin goce. Permisos, rotación de personal en el área de trabajo	27-28-29-30.	

ANEXO N°2

ANEXOS

CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE LAS VARIABLES: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL

Edad: _____

Sexo: Masculino - Femenino

El presente cuestionario tiene por objetivo analizar y determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Personal que labora en la Sede de Palacio de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Se pide objetividad en sus respuestas. Se agradece su valiosa y gentil colaboración.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 30 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con *una equis (x)* en el recuadro que se aproxime más a la realidad de la institución.

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Parcialmente en desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo y ni en desacuerdo (3)
- Parcialmente de acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

ITEMS	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL					
METAS DE TRABAJO					
1. El área de trabajo cuenta con un diseño estructurado de actividades para su eficiente realización.					
2. Se identifica Ud. con la misión, visión y objetivos estipulados por la institución.					
3. Asiste Ud. puntualmente a su centro de labores.					
4. Las actividades que desempeña en su área de trabajo están específicamente delimitadas.					
REMUNERACIONES JUSTAS					
5. La remuneración económica percibida cubre sus expectativas de vida requerida, comparado al de otras instituciones públicas					
6. La remuneración económica que se ofrece va acorde con desempeño de sus funciones					
7. La institución le ha otorgado algún reconocimiento público o de índole económico por el desempeño en sus funciones.					
8. Estaría de acuerdo Ud. que se implemente una política de homologación de sueldos en toda la institución.					
CONDICIONES MÍNIMAS DE TRABAJO					
9. Se siente a gusto Ud. dentro de su área de trabajo					
10. Los materiales y equipos de trabajo otorgados por la institución le facilitan que realice de manera eficiente el desarrollo de sus funciones					

T/ 12/ SEPTIEMBRE/2018



RELACIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2018

ITEMS	1	2	3	4	5
11. El clima laboral dentro de la institución es óptimo que le permita desempeñar de manera correcta sus funciones.					
12. Considera Ud. que todos los trabajadores deben tener conocimiento del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y deban ponerlo en práctica dentro de la institución.					
13. Cree Ud. que los trabajadores contratados bajo el régimen laboral especial D.L. N°1057 deben tener mejores beneficios sociales.					
EQUIPO HUMANO					
14. En su área de trabajo, para el cumplimiento de sus funciones diarias y la consecución de los objetivos propuestos, el trabajo en equipo es importante.					
15. Considera que en su área de trabajo sus compañeros y Ud. tienen conocimiento y cumplen con las normas estipuladas en el Reglamento Interno de Trabajo.					
16. La comunicación con sus compañeros de trabajos es fluida y efectiva					
17. Evidencia Ud. valores, formas de pensamiento e ideales positivos que pueda aprender y poner en práctica de sus compañeros de trabajo.					
ROTACIÓN DE PERSONAL					
SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES					
18. Considera Ud. que los requisitos requeridos en las convocatorias de trabajo son los más idóneos para el correcto desempeño de las funciones.					
19. Considera Ud. que las entrevistas a los postulantes son decisivas para su contratación.					
20. Las capacitaciones brindadas por la institución son las que Ud. esperaba y enriquecen su nivel de conocimiento.					
21. Considera que se deba promover un mayor número de capacitaciones en temas de interés laboral hacia todos los trabajadores.					
DESEMPEÑO LABORAL					
22. Evidencia Ud. eficiencia en sus compañeros para el desarrollo de las funciones dentro de su área de trabajo.					
23. Está de acuerdo Ud. que los reconocimientos públicos a los trabajadores por su buen desempeño y puntualidad sean periódicos, por ejemplo: trabajador del mes.					
24. Considera Ud. que todos los trabajadores sean monitoreados (evaluados) de manera periódica.					
25. Estaría de acuerdo que en la institución se dé una política de ascensos y línea de carrera en base al desempeño y eficiencia laboral.					
26. Considera que todos los trabajadores deban tener un seguro de riesgo, según la naturaleza de sus funciones dentro de la institución.					
FLUJO DE PERSONAL					
27. Evidencia Ud. alta rotación de personal en la institución.					
28. Estaría de acuerdo Ud. que las horas extras laboradas, según las necesidades administrativas de la institución sean compensadas con días de descanso o puedan ser remuneradas.					
29. Observa Ud. un alto nivel de ausentismo en la institución.					
30. Considera que debería constituirse un mejor tratamiento y manejo en el tema de licencias, permisos y descansos compensatorios.					

T/12 Septiembre 19019



ANEXO N°3

RESULTADO DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO POR VARIABLES DEL CUESTIONARIO EFECTUADO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2018.

ITEMS DE EVALUACIÓN	V.D. SATISFACCIÓN LABORAL																									
	METAS DE TRABAJO						REMUNERACIONES JUSTAS						CONDICIONES MÍNIMAS DE TRABAJO						EQUIPO HUMANO							
	1	2	3	4	Σ	Nivel	5	6	7	8	Σ	Nivel	9	10	11	12	13	Σ	Nivel	14	15	16	17	Σ	Nivel	
1	4	4	4	4	16	Alto	2	2	2	4	10	Regular	4	4	4	5	4	21	Alto	4	4	4	4	16	Alto	
2	1	1	5	1	8	Bajo	2	3	1	4	10	Regular	3	2	4	5	5	19	Alto	5	3	5	5	18	Alto	
3	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	5	8	Bajo	1	1	4	1	5	12	Regular	1	1	1	1	4	Bajo	
4	3	4	4	4	15	Alto	1	1	1	4	7	Bajo	4	4	4	4	4	20	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
5	3	4	5	4	16	Alto	4	4	4	4	16	Alto	3	4	5	5	5	22	Alto	4	4	5	4	17	Alto	
6	5	5	4	3	17	Alto	1	1	2	5	9	Bajo	5	1	2	5	5	18	Regular	5	5	5	5	20	Alto	
7	4	5	5	5	19	Alto	1	1	1	5	8	Bajo	5	1	1	5	5	17	Regular	5	5	5	5	20	Alto	
8	5	5	4	3	17	Alto	1	1	2	5	9	Bajo	5	1	2	5	5	18	Regular	5	5	5	5	20	Alto	
9	5	4	4	3	16	Alto	1	1	2	5	9	Bajo	5	1	2	5	5	18	Regular	5	5	5	5	20	Alto	
10	5	5	4	3	17	Alto	1	1	5	5	12	Regular	5	1	1	5	5	17	Regular	5	5	5	5	20	Alto	
11	4	2	2	3	11	Regular	4	4	1	1	10	Regular	2	3	3	1	1	10	Bajo	2	1	2	2	7	Bajo	
12	4	4	5	4	17	Alto	1	1	5	5	12	Regular	4	2	4	5	5	20	Alto	5	4	4	5	18	Alto	
13	2	1	1	4	8	Bajo	5	4	5	1	15	Alto	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	
14	4	4	5	4	17	Alto	1	1	2	5	9	Bajo	4	3	4	4	5	20	Alto	5	3	4	3	15	Alto	
15	2	4	5	4	15	Alto	3	2	1	5	11	Regular	4	4	4	5	5	22	Alto	5	5	4	3	17	Alto	
16	4	3	5	3	15	Alto	1	1	2	5	9	Bajo	3	2	3	5	3	16	Regular	5	5	5	4	19	Alto	
17	4	4	5	4	17	Alto	3	2	4	5	14	Regular	4	4	4	4	5	21	Alto	5	4	5	5	19	Alto	
18	2	4	5	3	14	Regular	3	1	3	4	11	Regular	4	2	4	5	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	
19	4	3	5	5	17	Alto	4	3	3	2	12	Regular	4	4	4	5	4	21	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
20	4	3	3	5	15	Alto	2	2	5	4	13	Regular	5	2	3	5	5	20	Alto	5	4	4	3	16	Alto	
21	2	5	5	4	16	Alto	4	4	5	5	18	Alto	5	4	5	5	5	24	Alto	5	4	5	4	18	Alto	
22	2	4	4	4	14	Regular	1	1	3	3	8	Bajo	4	3	3	4	3	17	Regular	3	3	4	4	14	Regular	
23	3	5	5	4	17	Alto	4	4	1	4	13	Regular	5	4	3	4	3	19	Alto	4	3	5	4	16	Alto	
24	2	4	1	5	12	Regular	2	2	1	2	7	Bajo	5	5	2	5	1	18	Regular	5	4	5	4	18	Alto	
25	3	4	5	2	14	Regular	3	2	1	3	9	Bajo	5	4	4	4	5	22	Alto	4	5	5	5	19	Alto	
26	5	2	1	2	10	Regular	1	2	5	5	13	Regular	3	2	2	5	5	17	Regular	3	5	4	4	16	Alto	
27	3	4	5	4	16	Alto	4	3	1	5	13	Regular	5	4	5	5	5	24	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
28	2	3	5	3	13	Regular	3	3	1	5	12	Regular	4	4	4	5	5	22	Alto	5	5	5	4	19	Alto	
29	3	1	3	1	8	Bajo	3	5	1	5	14	Regular	5	5	4	5	5	24	Alto	5	4	5	5	19	Alto	
30	3	3	5	1	12	Regular	5	5	5	5	20	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	5	3	5	5	18	Alto	
31	4	5	4	4	17	Alto	1	1	5	5	12	Regular	4	4	4	5	5	22	Alto	4	4	2	5	15	Alto	
32	4	4	4	4	16	Alto	4	4	1	5	14	Regular	4	4	2	5	5	20	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
33	2	2	1	2	7	Bajo	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	2	2	1	9	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	
34	3	1	4	1	9	Bajo	1	1	1	5	8	Bajo	3	2	4	5	5	19	Alto	5	5	5	3	18	Alto	
35	4	4	5	4	17	Alto	2	2	5	5	14	Regular	4	3	3	4	3	17	Regular	5	3	4	4	16	Alto	
36	5	5	5	5	20	Alto	2	3	5	5	15	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	5	5	5	4	19	Alto	
37	2	1	4	5	12	Regular	1	1	1	5	8	Bajo	4	4	2	5	5	20	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
38	1	4	3	1	9	Bajo	1	1	5	5	12	Regular	2	5	3	5	5	20	Alto	5	3	3	1	12	Regular	
39	4	5	3	3	15	Alto	1	1	5	5	12	Regular	5	3	5	3	5	21	Alto	5	4	5	4	18	Alto	
40	1	3	5	4	13	Regular	1	1	1	5	8	Bajo	4	1	4	5	4	18	Regular	5	5	5	4	19	Alto	
41	2	4	5	4	15	Alto	2	2	2	1	7	Bajo	2	2	2	2	5	13	Regular	3	2	2	4	11	Regular	
42	1	1	5	1	8	Bajo	2	2	1	5	10	Regular	2	2	3	5	5	17	Regular	2	3	3	3	11	Regular	
43	3	3	5	3	14	Regular	2	2	2	5	11	Regular	4	3	4	4	4	19	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
44	2	3	3	2	10	Regular	1	1	1	4	7	Bajo	2	2	2	5	5	16	Regular	5	4	4	5	18	Alto	
45	1	4	5	4	14	Regular	1	1	4	5	11	Regular	4	2	4	5	5	20	Alto	5	5	4	4	18	Alto	
46	1	5	5	1	12	Regular	1	1	1	5	8	Bajo	1	1	1	5	5	13	Regular	5	1	5	5	16	Alto	
47	1	4	5	3	13	Regular	1	1	2	5	9	Bajo	3	2	3	5	5	18	Regular	5	4	4	4	17	Alto	
48	4	1	1	4	10	Regular	1	1	4	5	11	Regular	2	2	3	5	5	17	Regular	4	4	5	5	18	Alto	
49	2	4	4	5	15	Alto	4	4	4	4	16	Alto	5	4	4	5	5	23	Alto	5	2	5	5	17	Alto	
50	1	3	4	3	11	Regular	1	1	1	1	4	Bajo	4	1	4	5	5	19	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
51	2	4	5	2	13	Regular	1	1	1	5	8	Bajo	2	1	1	5	5	14	Regular	5	1	5	5	16	Alto	
52	4	3	5	4	16	Alto	5	5	4	5	19	Alto	5	5	4	5	5	24	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
53	2	4	5	2	13	Regular	4	4	3	1	12	Regular	3	2	3	5	4	17	Regular	5	4	5	3	17	Alto	
54	4	4	4	2	14	Regular	4	3	1	5	13	Regular	4	2	2	5	5	18	Regular	5	4	2	4	15	Alto	
55	4	2	5	5	16	Alto	1	1	4	5	11	Regular	5	4	4	5	5	23	Alto	5	5	5	5	20	Alto	
56	3	3	5	4	15	Alto	2	1	1	4	8	Bajo	3	3	3	5	5	19	Alto	3	4	5	4	16	Alto	
57	2	2	5	1	10	Regular	1	1	5	5	12	Regular	2	1	2	5	5	15	Regular	5	2	4	5	16	Alto	
58	1	2	5	5	13	Regular	1	2	2	5	10	Regular	5	2	4	5	1	17	Regular	4	5	4	4	17	Alto	
59	3	4	5	5	17	Alto	1	1	1	4	7	Bajo	4	2	4	5	5	20	Alto	5	3	3	4	15	Alto	
60	1	5	5	4	15	Alto	1	1	1	5	8	Bajo	2	4	1	5	3	15	Regular	5	4	3	4	16	Alto	
61	4	2	5	4	15	Alto	4	4	2	4	14	Regular	5	4	5	5	4	23	Alto	5	4	5	5	19	Alto	

Fuente: Cuestionario de análisis de las variables: nivel de satisfacción laboral y rotación de personal

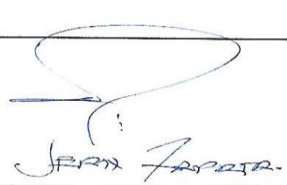
RELACIÓN DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2018

V.I. ROTACIÓN DEL PERSONAL																		V.D. SATISFACCIÓN LABORAL			V.I. ROTACIÓN DEL PERSONAL			
SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE TRABAJADORES						DESEMPEÑO LABORAL						FLUJO DE PERSONAL												
18	19	20	21	Σ	Nivel	22	23	24	25	26	Σ	Nivel	27	28	29	30		Σ	Nivel			(Σ total)	Nivel	
4	4	4	4	16	Alto	2	4	4	4	4	18	Regular	3	4	2	4	13	Regular		63	Regular		47	Regular
4	2	2	4	12	Regular	5	5	5	5	5	25	Alto	2	4	5	5	14	Regular		55	Regular		51	Alto
1	1	1	5	8	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	5	1	5	5	16	Alto		28	Bajo		29	Bajo
5	5	4	4	18	Alto	4	4	4	5	5	22	Alto	3	5	3	3	14	Regular		62	Regular		54	Alto
4	4	5	4	17	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	3	3	3	12	Regular		71	Alto		48	Regular
3	3	3	5	14	Regular	5	5	5	5	5	25	Alto	2	5	5	5	17	Alto		64	Alto		56	Alto
3	3	3	5	14	Regular	5	5	5	5	5	25	Alto	1	5	1	5	12	Regular		64	Alto		51	Alto
3	3	3	5	14	Regular	5	5	5	5	5	25	Alto	2	5	5	5	17	Alto		64	Alto		56	Alto
3	3	3	5	14	Regular	5	5	5	5	5	25	Alto	2	5	2	5	14	Regular		63	Regular		53	Alto
3	3	3	5	14	Regular	5	5	5	5	5	25	Alto	2	5	3	5	15	Alto		66	Alto		54	Alto
2	2	2	3	9	Bajo	3	2	2	2	1	10	Bajo	4	1	3	3	11	Regular		38	Bajo		30	Bajo
4	4	5	5	18	Alto	4	4	4	5	5	22	Alto	4	5	4	5	18	Alto		67	Alto		58	Alto
2	3	3	1	9	Bajo	1	1	2	2	1	7	Bajo	3	1	4	1	9	Bajo		33	Bajo		25	Bajo
3	3	2	5	13	Regular	4	5	2	5	5	21	Alto	3	5	1	3	12	Regular		61	Regular		46	Regular
4	5	2	5	16	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	3	4	3	4	14	Regular		65	Alto		54	Alto
2	2	4	5	13	Regular	5	3	1	5	5	19	Alto	3	5	1	4	13	Regular		59	Regular		45	Regular
4	4	4	4	16	Alto	4	5	4	5	5	23	Alto	3	5	5	3	16	Alto		71	Alto		55	Alto
5	4	2	4	15	Alto	4	5	4	5	5	23	Alto	3	5	3	3	14	Regular		59	Regular		52	Alto
4	4	5	4	17	Alto	3	5	5	5	5	23	Alto	3	4	3	3	13	Regular		70	Alto		53	Alto
4	3	1	5	13	Regular	4	3	4	4	5	20	Alto	2	5	3	3	13	Regular		64	Alto		46	Regular
5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	20	Alto		76	Alto		65	Alto
3	4	4	4	15	Alto	3	4	3	3	4	17	Regular	3	4	5	5	17	Alto		53	Regular		49	Alto
3	2	2	5	12	Regular	3	5	3	4	2	17	Regular	3	3	3	3	12	Regular		65	Alto		41	Regular
1	4	4	5	14	Regular	5	5	5	4	5	24	Alto	4	5	5	4	18	Alto		55	Regular		56	Alto
4	3	2	4	13	Regular	4	4	4	5	4	21	Alto	3	5	3	4	15	Alto		64	Alto		49	Alto
2	1	3	5	11	Regular	1	1	5	5	5	17	Regular	2	5	5	5	17	Alto		56	Regular		45	Regular
4	5	5	5	19	Alto	5	3	4	4	5	21	Alto	3	5	1	5	14	Regular		73	Alto		54	Alto
4	4	4	5	17	Alto	2	2	4	4	5	17	Regular	5	5	4	4	18	Alto		66	Alto		52	Alto
3	5	4	5	17	Alto	5	5	5	5	4	24	Alto	3	4	5	5	17	Alto		65	Alto		58	Alto
4	4	4	5	17	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	3	5	3	4	15	Alto		73	Alto		56	Alto
4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	5	2	19	Alto	5	5	2	4	16	Alto		66	Alto		51	Alto
5	5	4	5	19	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	2	5	2	2	11	Regular		70	Alto		54	Alto
2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	10	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo		31	Bajo		26	Bajo
3	4	3	5	15	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	20	Alto		54	Regular		60	Alto
3	4	4	4	15	Alto	4	5	4	4	5	22	Alto	4	5	3	5	17	Alto		64	Alto		54	Alto
4	4	4	5	17	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	3	5	3	3	14	Regular		77	Alto		55	Alto
2	2	2	5	11	Regular	5	2	5	5	5	22	Alto	1	5	5	5	16	Alto		60	Regular		49	Alto
3	5	4	5	17	Alto	4	1	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	20	Alto		53	Regular		57	Alto
4	4	4	5	17	Alto	3	5	5	5	5	23	Alto	3	5	3	5	16	Alto		66	Alto		56	Alto
4	4	4	5	17	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	5	5	5	19	Alto		58	Regular		61	Alto
4	4	4	5	17	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	4	4	3	5	16	Alto		46	Regular		58	Alto
2	2	1	5	10	Regular	3	4	4	5	5	21	Alto	4	5	5	4	18	Alto		46	Regular		49	Alto
5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	2	3	3	3	11	Regular		64	Alto		56	Alto
3	2	3	5	13	Regular	4	4	5	5	5	23	Alto	4	5	5	3	17	Alto		51	Regular		53	Alto
4	4	4	5	17	Alto	4	5	4	5	5	23	Alto	4	5	3	5	17	Alto		63	Regular		57	Alto
1	1	1	5	8	Bajo	3	5	5	5	5	23	Alto	5	3	3	5	16	Alto		49	Regular		47	Regular
3	5	3	5	16	Alto	3	5	5	5	5	23	Alto	5	5	4	5	19	Alto		57	Regular		58	Alto
2	2	3	4	11	Regular	4	4	5	5	5	23	Alto	1	4	1	3	9	Bajo		56	Regular		43	Regular
4	4	3	5	16	Alto	4	4	5	5	5	23	Alto	4	5	4	5	18	Alto		71	Alto		57	Alto
1	1	1	5	8	Bajo	4	5	4	5	5	23	Alto	3	5	4	5	17	Alto		54	Regular		48	Regular
2	2	4	5	13	Regular	2	5	5	5	5	22	Alto	4	4	3	5	16	Alto		51	Regular		51	Alto
2	2	5	5	14	Regular	5	5	3	5	5	23	Alto	5	1	1	5	12	Regular		79	Alto		49	Alto
5	4	3	5	17	Alto	3	5	5	5	5	23	Alto	4	5	5	5	19	Alto		59	Regular		59	Alto
3	5	5	5	18	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	3	4	4	5	16	Alto		60	Regular		58	Alto
2	2	2	5	11	Regular	4	5	5	5	5	24	Alto	3	5	2	5	15	Alto		70	Alto		50	Alto
4	4	5	3	16	Alto	4	3	4	4	5	20	Alto	4	5	3	4	16	Alto		58	Regular		52	Alto
2	5	4	5	16	Alto	3	5	5	5	5	23	Alto	1	5	2	1	9	Bajo		53	Regular		48	Regular
4	5	4	4	17	Alto	4	5	4	5	5	23	Alto	5	5	3	5	18	Alto		57	Regular		58	Alto
3	2	4	5	14	Regular	4	4	5	5	5	23	Alto	5	5	5	5	20	Alto		59	Regular		57	Alto
4	4	4	5	17	Alto	5	5	5	5	3	23	Alto	5	4	5	5	19	Alto		54	Regular		59	Alto
4	3	4	5	16	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	3	5	2	4	14	Regular		71	Alto		55	Alto

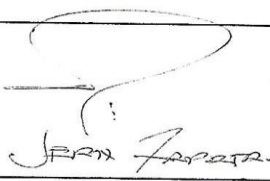
Fuente: Cuestionario de análisis de las variables: nivel de satisfacción laboral y rotación de personal

ANEXO N°4

**VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA, RESPECTO A LA VARIABLE
INDEPENDIENTE, ROTACIÓN DE PERSONAL**

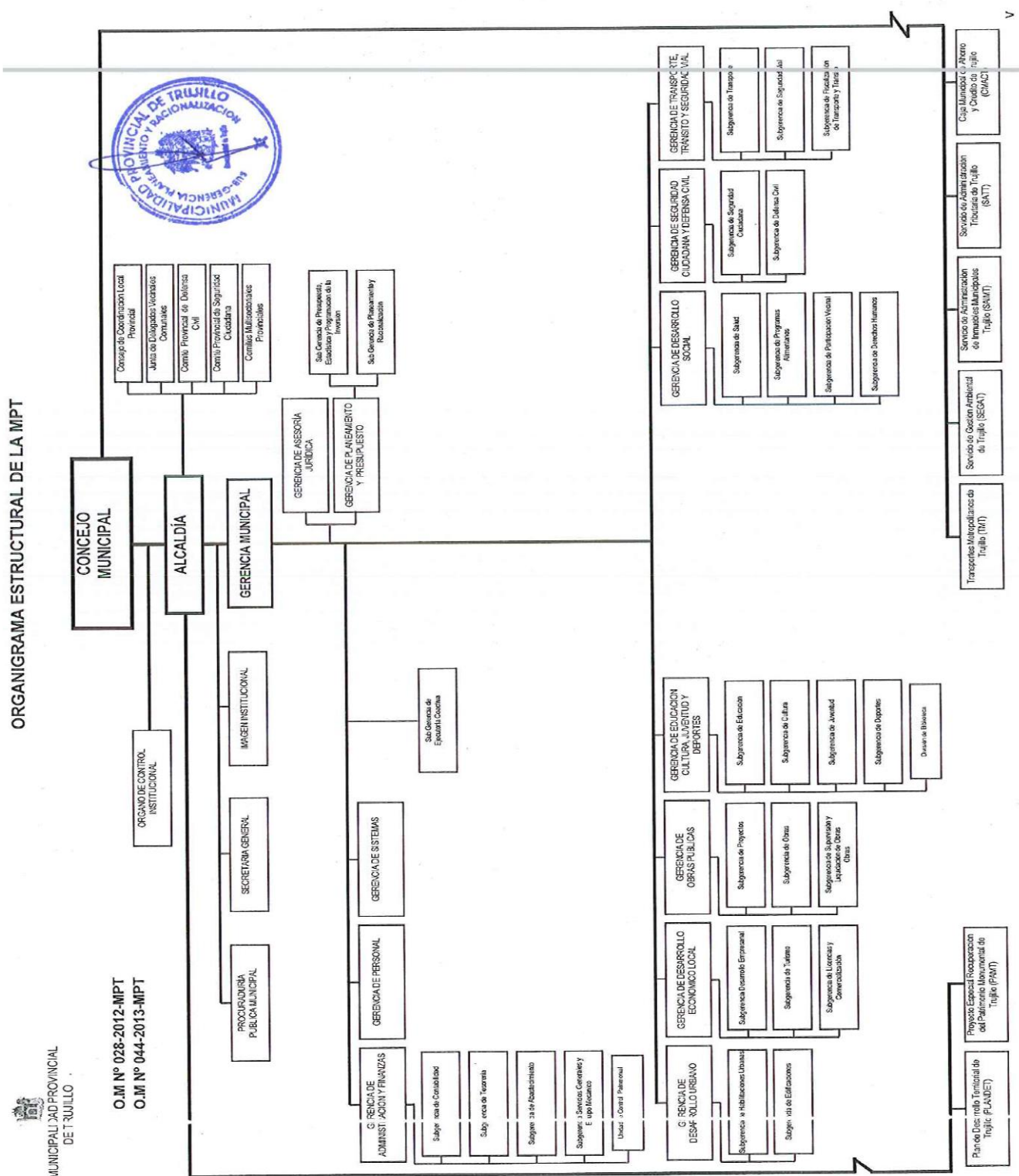
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: <i>Relación entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del Personal que labora en la Sede</i>				
Línea de investigación: <i>Recursos Humanos</i> <i>Palacio de la Municipalidad Provincial de Trujillo.</i>				
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Zapata Rojas Jean</i>				
El instrumento de medición pertenece a la variable: <i>Rotación del Personal.</i>				
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
Firma del experto  <i>Jean Zapata Rojas</i> <i>05/12/18</i>				

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA, RESPECTO A LA VARIABLE DEPENDIENTE, SATISFACCIÓN LABORAL

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: <i>Relación entre la Satisfacción laboral y la Rotación del Personal que labora en la Sec</i>				
Línea de investigación: <i>Recursos Humanos de Ptecio de la Municipalidad Provincial de Trujillo.</i>				
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Zapata Rojas Jean</i>				
El instrumento de medición pertenece a la variable: <i>Satisfacción laboral.</i>				
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>				
Firma del experto <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <i>Jean Zapata</i> <i>2018/11/18</i> </div>				

ANEXO N°5

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO



ANEXO N°6

**PORCENTAJE DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2018**

MESES	# ROTACIONES	%
Enero - Marzo	21	31.34%
Abril - Junio	21	31.34%
Julio - Setiembre	19	28.36%
Octubre - Diciembre	6	8.96%
<i>Total, rotación de personal MPT, año 2018</i>	67	100.00%

Fuente: Base de datos de la Oficina de Control y Asistencia de la MPT, año 2018.

REPORTE DE AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 10%

Date: jueves, Noviembre 28, 2019

Statistics: 1664 words Plagiarized / 16445 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

FACULTAD DE NEGOCIOS Carrera de Administración "RELACIÓN DE LA ROTACIÓN
DEL PERSONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2018" Tesis para optar el
título profesional de: Licenciado en Administración Autor: Elmer Arturo Marcelo
Casanova

ANEXO N°8

**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS
TRABAJADORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
TRUJILLO EN EL LLENADO DE LA ENCUESTA.**

